

ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภท
อาหารแช่เย็นและแช่แข็งและการให้บริการของพนักงานของ
ร้านเดลิแมร์ท

CUSTOMER SATISFACTION AND ATTITUDE TOWARD
BUYING CHILLED FOOD AND FROZEN FOOD AND THE
SERVICE OF STAFF AT DAILYMART STORE



สหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (สถิติประยุกต์)
ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ปีการศึกษา 2559

ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภท
อาหารแช่เย็นและแช่แข็งและการบริการของพนักงานของร้านเดลีมาร์ท

CUSTOMER SATISFACTION AND ATTITUDE TOWARD BUYING
CHILLED FOOD AND FROZEN FOOD AND THE SERVICE OF
STAFF AT DAILYMART STORE



สหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (สถิติประยุกต์)

ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปีการศึกษา 2559

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CUSTOMER SATISFACTION AND ATTITUDE TOWARD BUYING
CHILLED FOOD AND FROZEN FOOD AND THE SERVICE OF
STAFF AT DAILYMART STORE



A COOPERATIVE EDUCATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF BACHELOR OF SCIENCE (APPLIED STATISTICS)
DEPARTMENT OF STATISTICS, FACULTY OF SCIENCE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
ACADMIC YEAR 2016

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสหกิจศึกษา ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็งและการบริการของพนักงานของร้านเดลีมาร์ท Customers Satisfaction and Attitude toward Buying chilled food and frozen food and The service of staff at dailymart store

ชื่อนักศึกษา นางสาวรัชชา อุ่นเมือง รหัสนักศึกษา 56051312
 นายนิธิวัชร นาสมาศ รหัสนักศึกษา 56051332
 นางสาวพรปวีณ์ วงษ์กัญญ รหัสนักศึกษา 56051352

ปริญญา วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สถิติประยุกต์)
ภาควิชา สถิติ
ปีการศึกษา 2559
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. สิทธิชัย เจริญเศรษฐศิลป์

คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอนุมัติให้สหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (สถิติประยุกต์) ประจำปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการสอบ	ลายมือชื่อ
ผศ.ดร. สิทธิชัย เจริญเศรษฐศิลป์ ประธานกรรมการ	
ผศ.ดร. น้อมจิต กิตติโชติพานิชย์ กรรมการ	

ลิขสิทธิ์ของคณะวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสหกิจศึกษา	ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็งและการให้บริการของพนักงานของร้านเดลีมาร์ท			
ชื่อนักศึกษา	นางสาวธนัชชา	อุ้มเมือง	รหัสนักศึกษา	56051312
	นายนิธิวัชร	นาสมวาส	รหัสนักศึกษา	56151332
	นางสาวพรปวีณ์	วงษ์กัญ	รหัสนักศึกษา	56051352
ปริญญา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สถิติประยุกต์)			
ภาควิชา	สถิติ			
คณะ	วิทยาศาสตร์			
มหาวิทยาลัย	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.)			
ปีการศึกษา	2559			
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.สิทธิชัย เจริญเศรษฐศิลป์			

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ที่ศึกษาของ หัวข้อสหกิจศึกษานี้คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็งและการให้บริการของพนักงานของร้านเดลีมาร์ทเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพของสินค้าและการบริการ ภายในร้านเดลีมาร์ท โดยการวิจัยเชิงสำรวจ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 150 คน โดยแบ่งตามสาขาของร้านเดลีมาร์ท 5 สาขาที่ทำการสำรวจ วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดกลุ่มข้อมูลโดยวิธี 2 step cluster analysis การทดสอบแบบที่เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม (Pair t – test) การทดสอบไคสแควร์ (Chi – Square Test: χ^2 – test)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะซื้ออาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง 15 ถึง 18 กล่องต่อเดือน โดยซื้อในราคาไม่เกิน 40 บาท และมักจะบริโภคอาหารกล่องในมื้อเช้าและมื้อดึก โดยเมนูที่ชื่นชอบ 3 อันดับแรก คือ เมนูข้าวราดกะเพราหมู เมนูข้าวผัดกะเพราหมู และเมนูข้าวผัดต้มยำทะเล

จากการทดสอบ Chi – Square Test ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามกับสาขาของร้านเดลีมาร์ท พบว่าสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกที่อยู่ร่วมกัน ประเภทที่อยู่อาศัยหลัก การทำอาหารภายในบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน จำนวนรถยนต์ จำนวนรถ SUV จำนวนรถตู้ มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท อย่างมีนัยสำคัญด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05

ในส่วนของการปฏิบัติตามแนวทางการการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานจะมีสาขา E ที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ทั้งประเภทอาหารแช่เย็นและอาหารแช่แข็งโดยสิ่งที่มีจะทำผิดพลาดในทั้ง 5 สาขา คือ อุณหภูมิที่ใช้ในการเก็บอาหารแช่แข็ง การอุ่นอาหารพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป และการไม่เจาะรู 2 รู

ก่อนการอุ่นของอาหารแช่เย็น และคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิเวอรี่เรื่อง การเตรียมอาหารของพนักงาน มารยาทของพนักงาน และความรวดเร็วในการให้บริการ ต่ำกว่าเกณฑ์ทั้ง 5 สาขา

จากการทดสอบ **Pair t – test** ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติตามแนวทางการการบริการที่บริษัทได้ กำหนดไว้ของพนักงานรอบที่1 เทียบกับรอบที่2 และรอบที่2เทียบกับรอบที่3 ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 สาขา ด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 และในการทดสอบ **Pair t – test** ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของพนักงาน รอบที่1เทียบกับรอบที่2 มีของสาขาA และสาขาC และการเปรียบเทียบในรอบที่2 เทียบกับรอบที่3 ของสาขาB แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05

สำหรับการประเมินความพึงพอใจต่อเมนูอาหารกล่องพบว่าเรื่องความสดใหม่และความปลอดภัย ของอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานและเมนูข้าวผัดต้ม ยำทะเลควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุดจากทั้ง 5 เมนู ใน ส่วนของการวัด JAR (Just About Right) ควรแก้ไขเกี่ยวกับการเพิ่มปริมาณเนื้อสัตว์และปรับรสชาติให้พอดี

จากการทดสอบ **Pair t – test** ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อเมนูอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง รอบที่1เทียบกับรอบที่2 มีเมนูข้าวกระเพราหมูแช่แข็ง ข้าวราดกระเพราหมูแช่เย็น ข้าวผัดต้มยำทะเลแช่ เย็น และข้าวเหนียวไก่ทอดแช่เย็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ในการ เปรียบเทียบใน รอบที่2เทียบกับรอบที่3 ไม่มีเมนูใดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Title	Customers Satisfaction and Attitude toward Buying chilled food and frozen food and The service of staff at dailymart store			
Student	Miss Thanatcha	Unmueng	Student ID	56051312
	Mr. Nitiwat	Nasomvas	Student ID	56151332
	Miss Pornpawee	Wongguy	Student ID	56051352
Degree	Bachelor of Science (Applied Statistics)			
Department	Statistics			
Faculty	Science			
University	King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL)			
Academic Year	2016			
Advisor	Asst.Prof.Dr. Sittichai Charoensettasilp			

Abstract

The purpose of this study was to examine customers' satisfaction and attitude toward buying chilled food and frozen food (RTE : Ready-to-Eat) and the service of staff at dailymart store to improve and develop its product and service quality. Using survey research and nonprobability sampling method with quota sampling and a sample size was 150 people divided by branch of dailymart which were 5 branches and 5 quota menus. The statistics methods used were data analysis which consisted of quantity, percent, mean, standard deviation, Central Limit Theorem, two-step cluster analysis, Pair t-test and Chi-Square test.

The result of study found that most of respondents preferred to buy chilled food and frozen food about at 15 to 18 boxes per month and the price per box was less than 40 Bath. Most of them were for breakfast and late meal. The favorite menu were stir-fried basil pork with rice, stir-fried basil pork with fried rice and Fried rice with seafood soup.

The result of **Chi – Square Test** between demographic of respondents and branches of dailymart was found that marital status, education, occupation, the number of family members, types of housing, home cooking, electronics, the number of cars, the

number of SUV cars and the number of vans were statistically significant relationship with branch of dailymart at the level 0.05.

For store evaluation, the mean protocol score of branch E was lower than standard score for chilled food and frozen food. The abnormality of 5 branches were temperature for saving frozen food, warming 2 boxes of food at the same time and not drilling 2 small holes before warming the chilled food box. The mean service satisfaction score for the 5 branches regarding preparation of food, staff's manner and speed of service were lower than standard score.

The result of **Pair t – test** was shown the mean protocol score between 1st round compares with 2nd round and between 2nd round compares with 3rd round were not significant different for 5 branches at the level 0.05. The mean service satisfaction score between 1st round compares with 2nd round for branch A and branch C and between 2nd round compares with 3rd round for branch B were significant different at the level 0.05.

For the food quality satisfaction score, it was found that the mean satisfaction score about fresh and safety of chilled food and frozen food was lower than standard score for 5 menus. Fried rice with seafood soup should be urgently improved. JAR measurement (Just About Right) should be rectified to increase meat quantity and its taste.

The result of **Pair t – test** was shown the mean food quality satisfaction score between 1st round compares with 2nd round for frozen stir-fried pork and basil with rice, chilled stir-fried pork and basil with rice, chilled fried rice with seafood soup and chilled fried chicken with sticky rice were significant different at the level 0.05 but between 2nd round 3rd were not statistically significant different for 5 menus.

กิตติกรรมประกาศ

สหกิจศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิชัย เจริญ-เศรษฐศิลป์ ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา กรุณาให้คำปรึกษา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำสหกิจศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น้อมจิต กิตติโชติพาณิชย์ กรรมการในการสอบสหกิจศึกษา ที่ได้ให้ความรู้และข้อเสนอแนะในการทำสหกิจครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาสถิติประยุกต์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สาขาสถิติประยุกต์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และติดต่อเอกสารในการทำสหกิจศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบริษัทกรณีศึกษา ที่ให้เข้าฝึกประสบการณ์ในการทำงานและอนุญาตให้นำข้อมูลมาใช้ในการทำสหกิจศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพี่ๆ ในบริษัทกรณีศึกษาทุกท่านที่ดูแล เกื้อหนุน อบรม สั่งสอนและช่วยเหลือการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวถึงมา ณ ที่นี้ด้วย และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และญาติพี่น้องที่ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งให้การสนับสนุนจนจบการปฏิบัติสหกิจศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ธนัชชา อุ่นเมือง
 นิธิวัชร นาสมาวาส
 พรปวีณ์ วงษ์กัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
1.5 สมมติฐาน.....	4
1.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	12
2.1.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	12
2.1.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
2.1.3 ทฤษฎีการประเมินทางประสาทสัมผัสโดยใช้สเกลวัดความพอดี.....	20
2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
2.1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสุ่มตัวอย่าง.....	23
2.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	24
2.2.1 สถิติพรรณนา	24
2.2.2 สถิติเชิงอนุมาน.....	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3	วิธีการดำเนินงานวิจัย	
3.1	กลุ่มตัวอย่าง	33
3.2	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.3	เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย.....	40
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	41
3.5	การเตรียมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์.....	42
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1	การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารกล่อง	49
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินการให้บริการของพนักงาน	63
4.3.1	การปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนด	63
4.3.2	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน.....	67
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจต่อเมนูอาหาร.....	69
4.4.1	ความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหาร	69
4.4.2	การทดสอบ JAR หรือการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่ทาน.....	71
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการทดลอง	76
5.2	ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุงของร้านเดลิเวอรี่.....	79
5.3	ปัญหาที่พบ.....	80
5.4	วิธีแก้ไขปัญหา.....	80
5.5	ข้อเสนอแนะ.....	81

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

เอกสารอ้างอิง	82
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก	
แบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ข	
คู่มือการลงทะเบียน	109
ภาคผนวก ค	
การทดสอบสมมติฐาน	171
ภาคผนวก ง	
การนำเสนอผลงาน	201

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจจำแนกตามสาขาของร้านเดลิเวอรี่ เมนูและ จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.2 ตัวอย่างการประเมินคุณภาพอาหารกล่องและการบริการที่เกี่ยวข้องภายหลังจาก รับประทาน โดยใช้การประเมินแบบ JAR (จากการทำแบบสอบถามออนไลน์).....	38
3.3 ตัวอย่างการประเมินคุณภาพอาหารกล่องและการบริการที่เกี่ยวข้องภายหลังจาก รับประทาน ในด้านการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ.....	40
3.4 ตัวอย่างการประเมินคุณภาพอาหารกล่องและการบริการที่เกี่ยวข้องภายหลังจาก รับประทาน ในด้านการประเมินความพึงพอใจต่ออาหาร.....	40
4.1 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามสาขาของร้านเดลิ เวอรี่.....	44
4.2 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทอาหารกล่องที่เคย รับประทาน.....	49
4.3 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้ออาหาร กล่องแช่เย็นและแช่แข็ง.....	49
4.4 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามราคาอาหารแช่เย็นและแช่ แข็งที่เคยซื้อ.....	50
4.5 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนกล่องที่ซื้อในแต่ละ ครั้ง.....	50
4.6 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ซื้ออาหารแช่เย็น ครั้งละมากกว่า 1 กล่อง.....	51
4.7 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่ แข็งจำแนกตามเหตุผล.....	51
4.8 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโอกาสในการซื้ออาหารแช่ เย็นและแช่แข็งรับประทานในแต่ละครั้ง.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่รับประทาน อาหารแช่เย็นและแช่แข็ง.....	53
4.10 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่รับประทานอาหาร แช่เย็นและแช่แข็ง.....	53
4.11 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่รับประทานและ เวลาที่รับประทาน.....	54
4.12 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามร้านค้าที่ซื้ออาหารแช่เย็น และแช่แข็ง.....	55
4.13 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามร้านค้า และความถี่ในการซื้อ อาหารแช่เย็นและแช่แข็ง.....	56
4.14 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเมนูอาหารที่ได้รับความนิยม ชอบ.....	57
4.15 ตารางแสดงรูปแบบเมนู เมื่อจัดกลุ่มเมนูที่ชื่นชอบโดยใช้วิธี Two-Step Cluster.....	58
4.16 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเมนูอาหารที่ได้รับความนิยม มากที่สุด เมื่อจัดอันดับเมนูที่ชื่นชอบ 3 อันดับ.....	59
4.17 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเมนูอาหารที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม.....	60
4.18 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนด ไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็ง ภายในร้านเดลิเวอรี่จำแนกตามสาขาของร้าน เดลิเวอรี่.....	63
4.19 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนด ไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่จำแนกตามสาขาของร้าน เดลิเวอรี่.....	64
4.20 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่ บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง ภายในร้านเดลิ เวอรี่จำแนกตามรอบการประเมินและสาขาของร้านเดลิเวอรี่.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ และค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ภายในร้านเดลิแมร์ทจำแนกตามสาขาของร้านเดลิแมร์ท.....	67
4.22 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ภายในร้านเดลิแมร์ทจำแนกตามรอบการประเมินและสาขาของร้านเดลิแมร์ท.....	68
4.23 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ และคะแนนความพึงพอใจต่อเมนูอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง ภายในร้านเดลิแมร์ทจำแนกตามสาขาของร้านเดลิแมร์ท.....	69
4.24 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อเมนูอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง ภายในร้านเดลิแมร์ทจำแนกตามสาขาของร้านเดลิแมร์ท.....	70
4.25 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ JAR: Just about right วัดความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่ทานของเมนูข้าวกระเพราหมูแช่แข็ง (n=30).....	71
4.26 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ JAR: Just about right วัดความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่ทานของเมนูข้าวราดกระเพราหมูแช่เย็น(n=30).....	72
4.27 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ JAR: Just about right วัดความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่ทานของเมนูข้าวผัดกระเพราหมูแช่เย็น(n=30).....	73
4.28 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ JAR: Just about right วัดความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่ทานของเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแช่เย็น(n=30).....	73
4.29 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ JAR: Just about right วัดความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่ทานของเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่เย็น(n=30).....	74

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในชีวิตประจำวันของเราทุกวันนี้ ต้องพบกับการค้าปลีกตลอดเวลา นับตั้งแต่ออกจากบ้านจะเห็นร้านค้าปลีกมีอยู่ทุกหนทุกแห่ง ตั้งแต่ร้านค้าปลีกขนาดเล็ก เช่น หาบเร่ แผงลอย รถเข็นจนถึงกิจกรรมร้านค้าปลีกขนาดใหญ่อย่างห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า หรือร้านสะดวกซื้อ ธุรกิจค้าปลีกในปัจจุบันมีอัตราการเติบโตที่สูงเพราะในแต่ละวัน ผู้คนจำเป็นต้องจับจ่ายใช้สอยและบริโภคสินค้าอยู่เสมอ ทำให้ผู้ประกอบการจำนวนมากต้องการนำเงินมาลงทุนทำธุรกิจชนิดนี้ เนื่องจากได้ผลกำไรตอบแทนที่คุ้มค่าหากร้านค้ามีจุดขายที่โดดเด่นและมีเอกลักษณ์มากเพียงพอ ดังนั้นผู้ประกอบการร้านค้าปลีกทุกรายจึงต้องปรับตัวและพัฒนาศักยภาพของตนตามการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้อยู่รอดภายใต้ตลาดที่มีการแข่งขันทางการค้าเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ คุณภาพของสินค้าและการบริการก็ต้องมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด

ดังนั้น ธุรกิจร้านค้าปลีกจึงมีความสำคัญในหลายด้าน ในด้านของความสำคัญต่อผู้บริโภค ถือเป็นศูนย์รวมสินค้าจากผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคนที่มีความต้องการสินค้าที่หลากหลายกันไป อีกทั้งยังมีความสำคัญต่อผู้ผลิต พ่อค้าส่ง คนกลางอื่นๆ โดยการหาข้อมูลของผู้บริโภคเพื่อผลิตตรงตามความต้องการ ตามรสนิยมของผู้บริโภค เช่น สีรูปแบบและขนาด เก็บรักษาสินค้าเพื่อรอจำหน่ายให้สินค้ามีเพียงพอ ความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมจะเห็นว่าจำนวนร้านค้าปลีกมีมาก จะมีการจ้างงาน คนมี งานทำ รัฐบาลจัดเก็บภาษีได้มากขึ้น นำเงินไปพัฒนาประเทศ มีการผลิตมากขึ้น สร้างความ เจริญให้กับชุมชน สังคม เศรษฐกิจโดยรวม

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาใน ธุรกิจค้าปลีก ในประเภทของร้านสะดวกซื้อหรือ Convenience Store เป็นร้านค้าปลีกขนาดเล็ก ตั้งอยู่ในย่านชุมชน เปิดขายสินค้าทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง จำหน่ายสินค้าจำเป็นในชีวิตประจำวัน อาหารและเครื่องดื่มประเภทพาสต์ฟู้ด มีสินค้าไม่มากเท่าซูเปอร์มาร์เก็ต จุดเด่นที่สำคัญจะเน้นสถานที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นสถานที่ให้บริการที่หลากหลายต่างๆ ที่สามารถตอบโจทย์ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างครบถ้วน การบริการที่สำคัญในร้านสะดวกซื้อที่ได้รับความนิยมอย่างมากในลูกค้าที่มาใช้บริการคือ อาหารสำเร็จรูปอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ที่สะดวกและมีเมนูให้เลือกอย่างหลากหลาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการเรียนรู้ผ่านโครงการ สหกิจศึกษา ที่ได้รับความร่วมมือจากบริษัท At Vantage ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยการตลาด (Marketing Research) โดยได้ร่วมเรียนรู้และปฏิบัติงานจริงจึงขอยกโครงการการวิจัยการตลาดหนึ่งโครงการเพื่อนำเสนอและอธิบายภาพการทำงานในกระบวนการจริงของทางบริษัท โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง (ขออนุญาตแทนด้วยชื่อร้านที่สมมติขึ้นชื่อว่าร้านเดลีมาร์ท (DailyMart) ที่มีความต้องการที่จะขยายผลปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อและบริโภคอาหารประเภท อาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ภายในร้าน ซึ่งต้องการศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่ออาหารประเภท อาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ทั้งนี้เพื่อนำผลจากการศึกษาวิจัยมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพของเมนูอาหารและการบริการ ของพนักงานในขณะที่ซื้อ อีกทั้งยังเป็นการทดสอบคุณภาพของอาหาร ผ่านผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าของร้านสะดวกซื้อจริง เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพของเมนูอาหารประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็งในร้านเดลีมาร์ทอย่างสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ที่ศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภท อาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ของร้านเดลีมาร์ท
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานในร้านเดลีมาร์ท

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ทำการสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง เพศหญิงหรือเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 15-60 ปี ที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (อย่างน้อย 5 วันต่อสัปดาห์) มีรายได้ครัวเรือนมากกว่า 24,000 บาท โดยต้องเคยซื้อและรับประทานอาหารสำเร็จรูปประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ของร้านเดลีมาร์ทและเป็นคนตัดสินใจซื้อด้วยตนเองและสามารถหาซื้ออาหารประเภท fresh food ในร้านสะดวกซื้อได้ โดยจัดแบ่งเป็น

General User : ซื้ออาหารกล่องเมนูใดก็ได้จากร้านเดลีมาร์ท 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์

Heavy User : ซื้ออาหารกล่องเมนูเฉพาะเจาะจงตามที่กำหนดจากร้านเดลีมาร์ทซ้ำกัน

4 ครั้งต่อสัปดาห์ไม่เกิน1เดือนที่ผ่านมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ มีดังนี้

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- อายุ
- รายได้ครัวเรือน
- รายได้ส่วนตัว
- สถานภาพสมรส
- จำนวนบุตร
- จำนวนบุตรที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- จำนวนสมาชิกที่อยู่ด้วยกัน
- ที่อยู่อาศัยหลัก
- การทำอาหาร
- เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน
- ยานพาหนะ

2. สาขาของร้านเดลิเวอรี่

- สาขา A
- สาขา B
- สาขา C
- สาขา D
- สาขา E

3. เมนูอาหารแช่เย็นและแช่แข็งของร้านเดลิเวอรี่

- ข้าวกระเพราหมู แช่แข็ง
- ข้าวราดกระเพราหมู แช่เย็น
- ข้าวผัดกระเพราหมู แช่เย็น
- ข้าวผัดต้มยำทะเล แช่เย็น
- ข้าวเหนียวไก่ทอด แช่เย็น

ตัวแปรตาม มีดังนี้

1. ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภท อาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ของร้านเดลิเวอรี่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานในร้านเดลิแมร์ท
 - วัดผลว่าพนักงานปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทวางไว้
 - วัดผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ

1.5 สมมติฐาน

1. ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท
2. ค่าเฉลี่ยคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทวางไว้ของพนักงานร้านเดลิแมร์ทในแต่ละสาขา ในการประเมินรอบที่1เทียบกับรอบที่2 และรอบที่2เทียบกับรอบที่3 แตกต่างกัน
3. ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทในแต่ละสาขา ในการประเมินรอบที่1เทียบกับรอบที่2 และรอบที่2เทียบกับรอบที่3 แตกต่างกัน
4. ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งในแต่ละเมนูจากร้านเดลิแมร์ท ในการประเมินรอบที่1เทียบกับรอบที่2 และรอบที่2เทียบกับรอบที่3 แตกต่างกัน

1.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ลูกค้าเสนอความคิดเห็น ความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์และความต้องการที่จะทำ
2. บริษัทวิจัยการตลาดศึกษาลักษณะปัญหาและความต้องการของลูกค้า
3. ทำข้อตกลงในงานวิจัยร่วมกัน
4. กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สร้าง Screening เพื่อคัดเลือกตัวอย่างให้ตรงตามวัตถุประสงค์
7. สร้างแบบสอบถาม โดยจะเก็บข้อมูลผ่านการทำแบบสอบถามออนไลน์
8. ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการลงพื้นที่จริง จากการให้ทำแบบสอบถาม Screening

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. นำกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการคัดเลือกมาศึกษาการใช้แบบสอบถามที่เป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำแบบสอบถามออนไลน์
10. กลุ่มตัวอย่างทำการสำรวจโดยการให้ทำแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตนเอง
11. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์
12. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง
13. เตรียมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์
14. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
15. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ธุรกิจค้าปลีก หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้า หรือบริการโดยตรงแก่ผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคคนสุดท้าย

กิจการค้าปลีก หมายถึง การขายสินค้า และบริการให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้ายเพื่อซื้อไปอุปโภคบริโภคของตนเอง การค้าปลีกได้พัฒนาเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในการดำเนินชีวิตประจำวันโดยจำแนกตามประเภทของร้านค้าและสินค้าได้ ดังนี้

1. ธุรกิจค้าปลีกประเภทหาบเร่ มีลักษณะสำคัญคือ
 - 1.1 นำสินค้า หรือบริการเสนอขายถึงบ้านผู้บริโภค เช่น รถขายกับข้าวตามหมู่บ้าน ฯลฯ
 - 1.2 ขายสินค้าตามราคาท้องตลาดทั่วไป
2. ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านค้าเฉพาะอย่าง Specialty store มีลักษณะสำคัญคือ
 - 2.1 ขายสินค้าเฉพาะอย่าง และเฉพาะยี่ห้อ เช่น ห้างวัดสัน ขายสินค้าประเภทสุxonามัย
 - 2.2 มีสินค้าหลากหลายครบถ้วนและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับสินค้านั้น ๆ
3. ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ (Convenience store) มีลักษณะสำคัญ คือ
 - 3.1 ขายสินค้าที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน
 - 3.2 ขายอาหารฟาสต์ฟูด และเครื่องดื่ม
 - 3.3 ทำเลที่ตั้งเป็นร้านสะดวกซื้อ
 - 3.4 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสรรพอาหาร Supermarket มีลักษณะสำคัญคือ
 - 4.1 ขายสินค้าประเภทอาหารสด และเครื่องบริโภค
 - 4.2 ขายสินค้าประเภทอุปโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวัน
 - 4.3 สินค้าประเภทผลิตภัณฑ์อาหารมีความสดใหม่ และหลากหลาย
 - 4.4 ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า และแยกเป็นร้านอิสระ
5. ธุรกิจค้าปลีกประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์ (Supercenter) หรือไฮเปอร์มาร์ทมีลักษณะสำคัญ
 - 5.1 ขายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน ในสถานที่เดียวกัน
 - 5.2 มีความหลากหลายของสินค้าเน้นกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจน
 - 5.3 กำหนดนโยบายราคาดึงดูดใจลูกค้า
 - 5.4 ให้บริการแบบบริการตนเอง Self-Service
 - 5.5 พื้นที่บริการลูกค้าจัดเป็นชั้นเดียว
6. ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า Department store มีลักษณะสำคัญคือ
 - 6.1 ขายสินค้าประเภททั่วไป
 - 6.2 มีความหลากหลายของชนิดสินค้าให้เลือก
 - 6.3 เน้นสินค้าและการจัดโชว์แบบแฟชั่น
 - 6.4 สินค้าราคาแพง
 - 6.5 กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นระดับกลางถึงระดับสูง
 - 6.6 ให้บริการแบบเต็มที่ Full-Service
 - 6.7 พื้นที่ขายแบ่งออกเป็นชั้น ๆ โดยจัดสินค้าออกเป็นแผนก ๆ

ร้านสะดวกซื้อ หมายถึง ร้านค้าปลีกขนาดเล็ก ตั้งอยู่ในย่านชุมชน เปิดขายสินค้าทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง จำหน่ายสินค้าจำเป็นในชีวิตประจำวัน อาหารและเครื่องดื่มประเภทพาสต์ฟู้ด มีสินค้าไม่มากเท่าซูเปอร์มาร์เก็ต จุดเด่นที่สำคัญจะเน้นสถานที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นสถานที่ให้บริการที่หลากหลายต่างๆ ที่สามารถตอบโจทย์ที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างครบถ้วน

มีลักษณะสำคัญคือ

1. ขายสินค้าที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน
2. ขายอาหารพาสต์ฟู้ด และเครื่องดื่ม
3. ทำเลที่ตั้งเป็นร้านสะดวกซื้อ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ทั่วไปที่มีธุรกิจค้าปลีกประเภทสะดวกซื้อให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาหารแช่เย็น หมายถึง การแช่เย็นเป็นกรรมวิธีที่ควบคุมอุณหภูมิของอาหารไว้ระหว่าง -1°C ถึง 8°C เพื่อลดอัตราการเกิดปฏิกิริยาทางชีวเคมีและการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากจุลินทรีย์ เพื่อยืดอายุการเก็บรักษาอาหารสด หรืออาหารแปรรูป วิธีนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณค่าทางโภชนาการและคุณสมบัติทางประสาทสัมผัสน้อยที่สุด ทำให้ผู้บริโภคมองว่าอาหารแช่เย็นเป็นอาหารที่ยังคงความสด

อาหารแช่แข็ง หมายถึง การเก็บอาหารไว้ในอุณหภูมิที่ต่ำกว่าจุดเยือกแข็งหรือต่ำกว่า 0 องศาเซลเซียส การแช่แข็งเป็นการถนอมอาหารระยะยาวที่หากปฏิบัติอย่างถูกต้อง จะสามารถรักษาสี กลิ่น รส และคุณค่าทางอาหารอย่างมีประสิทธิภาพ แต่จะสามารถรักษาเนื้อสัมผัสได้ปานกลางเท่านั้น ในกระบวนการแช่แข็งนั้น อุณหภูมิของอาหารถูกลดลงมา เราสามารถดึงความร้อนออกเพื่อ ลดอุณหภูมิของอาหารลงเรื่อยๆ จนต่ำกว่า 0 องศาเซลเซียส โดยที่น้ำในอาหารยังไม่เป็นน้ำแข็ง ใน สภาพที่อุณหภูมิของอาหารต่ำกว่าจุดเยือกของอาหารนั้น จะเป็นสภาพที่เรียกว่า เย็นยิ่งยวด (Undercool)

คุณภาพอาหาร หมายถึง คุณภาพอาหาร หมายถึงลักษณะในด้าน ต่างๆ ของอาหารที่มีผลต่อความต้องการของผู้ผลิตหรือผู้บริโภค และสอดคล้องกับมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

คุณภาพอาหารแบ่งออกเป็น

1. คุณภาพทางกายภาพ (physical quality) ขนาด รูปร่าง ตำหนิ ปริมาตร น้ำหนักสุทธิ น้ำหนักเนื้อ

2. คุณภาพทางประสาทสัมผัส (sensory quality) เป็นคุณภาพสามารถรับรู้ได้ด้วยมนุษย์ โดยการใช้การ ประเมินทางประสาทสัมผัส (sensory evaluation) ซึ่งมีผลต่อการยอมรับของผู้บริโภค เช่น ลักษณะปรากฏที่ประเมินด้วยสายตา (appearance) เช่น สี ความสม่ำเสมอของสี และความผิดปกติของสี กลิ่น รส ได้แก่ รสหวาน รสเปรี้ยว รสขม กลิ่นหอม กลิ่นหอม กลิ่นรสที่ผิดปกติ(off-flavor) เช่น กลิ่นไหม้ กลิ่นหมัก กลิ่นหืน เนื้อสัมผัส เช่น ความแข็ง ความเหนียว ความกรอบ

3. คุณค่าทางโภชนาการ (nutrition value) หมายถึง ชนิดและปริมาณของส่วนประกอบทางเคมี ซึ่งมีผลต่อคุณค่าทางโภชนาการ และการเก็บรักษาปริมาณน้ำ (moisture content) สารอาหารหลักที่ให้พลังงาน ได้แก่ น้ำ คาร์โบไฮเดรต ใยอาหาร ไขมัน และโปรตีน กรดแอมิโนที่จำเป็น และกรดไขมันที่จำเป็นสารอาหารที่ไม่ให้พลังงาน ได้แก่ เกลือแร่ วิตามิน รงควัตถุ และสารให้กลิ่นรส

4. คุณภาพทางจุลินทรีย์ หมายถึง ชนิดและปริมาณของจุลินทรีย์ ได้แก่ แบคทีเรีย ยีสต์ รา โคลิฟอร์ม (coliform) จุลินทรีย์ก่อโรค (pathogen) ที่มีอยู่ในอาหาร ซึ่งมีผลต่อการเสื่อมเสีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(microbial spoilage) บ่งชี้ถึงสุขลักษณะของการผลิตอาหารและอาจนำไปเป็นอันตรายในอาหาร (biological hazard)

5. ความปลอดภัยต่อการบริโภค (safety) หมายถึง อันตรายทางเคมี (chemical hazard) ได้แก่สารพิษตามธรรมชาติ โลหะหนักวัตถุอันตรายทางการเกษตร สารพิษจากเชื้อรา (mycotoxin) อันตรายทางชีวภาพ (biological hazard) การปนเปื้อนของจุลินทรีย์ก่อโรค (pathogen) อันตรายทางกายภาพ

การบริการ หมายถึง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)

การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
- 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย

- 3.1 สามารถในการสื่อสาร
- 3.2 สามารถในการบริการ
- 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

- 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
- 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและความซับซ้อนเกินไป
- 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
- 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

- 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

- 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
- 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

- 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

- 20.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
- 20.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 20.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler(2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใดผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1.ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
- 1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
- 1.3 เครื่องมือ(equipment)อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
- 1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
- 1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้
- 1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2.ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3.ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใครจะ

ให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กฤษณ (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

- การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์มาเป็นแนวทางในการพัฒนาสินค้าและการให้บริการของร้านเดลิเวอรี่ให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น
2. นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาขยายผลทางการตลาดเพื่อให้เกิดผลกำไรสูงสุดในการขายสินค้า และความพึงพอใจสูงสุดที่ผู้บริโภคจะได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Aptus” แปลว่า โน้มเอียง และเมื่อนามาใช้ในความหมายของทัศนคติ หมายถึง สภาพจิตใจของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ในการที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งในการทำนองว่าชอบหรือไม่ชอบตามปกติแล้ว บุคคลจะต้องมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันเสมอ ซึ่งได้มีนักจิตวิทยาหรือกลุ่มผู้ที่ทาการศึกษาเรื่อง ทัศนคติ ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

โรเจอร์ (Roger , 1978 : 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร , 2533 : 122) ได้กล่าวถึงทัศนคติ ว่า เป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้างวัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

โรเซนเบิร์ก และฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland , 1960 : 1) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้ว่า ทัศนคติ โดยปกติสามารถ นิยาม ว่า เป็นการจูงใจต่อแนวโน้มนั้น การตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เคลเลอร์ (Howard H. Kendler , 1963 : 572) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือแนวความคิด

นิวคอมบ์ (Newcomb , 1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติ ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้นขึ้นกับ สิ่งแวดล้อมอาจแสดงออก ในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ

1. ทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) ลักษณะชอบหรือพึงพอใจซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ
2. ทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) ลักษณะหนึ่ง แสดงออก ในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาจสรุปได้ว่า ทักษะคิด หมายถึง ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยที่ทักษะคิดนี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ และทักษะคิดนั้นสามารถที่จะรู้ หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

2.1.1.1 องค์ประกอบของทักษะคิด

องค์ประกอบของทักษะคิดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (ทิตยา อ่างโดยรุ่งนภา, 2536)

1. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) ในส่วนนี้เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนผลต่อเนื่อง ผลได้ผลเสีย กล่าวคือ การที่บุคคลจะสามารถเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับจากการอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมินข้อแตกต่างระหว่างส่วนนี้กับความรู้สึกคือการพิจารณาของบุคคลในส่วนที่จะมีลักษณะปลอดภัยจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงบรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ รัก หรือเกลียดหรือกลัว ซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ของบุคคล

3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มอันที่จะมีพฤติกรรม (Action tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก ตลอดจนส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของแบบพฤติกรรมนี้จะเป็นส่วนที่บุคคลพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จะเห็นได้ว่า การที่บุคคลมีทักษะคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกันก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้นส่วนประกอบทางด้านความคิดหรือความรู้ความเข้าใจจึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทักษะคิด และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลอาจจะออกมาในรูปแบบแตกต่างกันทั้งในทางบวก และทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

2.1.1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดทักษะคิด

เครซ และ ครัทซ์ฟิลด์ (1948) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะคิด อาจเกิดขึ้นจาก

1. การตอบสนองความต้องการของของตนได้บุคคลนั้นก็จะมีทักษะคิดที่ดีต่อสิ่งนั้นหากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมีทักษะคิดไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การเรียนรู้ความจริงต่างๆอาจโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นจากการฟังคำติฉินที่ใครๆมาบอกไว้ก่อนก็ได้
3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักยอมรับเอา ทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป
4. ทัศนคติ ส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติต่างข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยาหรือคิดร้ายๆต่อตน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ กล่าวถึงการเกิดทัศนคติว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่างๆที่อยู่มากมายและแหล่งที่ทำให้คนเกิดทัศนคติที่สำคัญ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน
2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication) ทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่างๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่างๆตามที่เคยรับรู้มา
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพพ่อแม่จะเลียนแบบแสดงท่าทีว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย
4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institution Factors) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ , (2539) กล่าวว่า ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการหรือแรงผลักดันทางร่างกายตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้
2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไป

คิดและสร้างเป็น ทัศนคติ ขึ้นมาได้
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทักษะคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆแต่ยังมีการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็แหล่งสร้างทัศนคติ ให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่างๆตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยต่างๆของการก่อตัวของทัศนคติเท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้นในความเป็นจริงจะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใดเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของ ทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้วแต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

2.1.1.3 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นการวัดภาวะโน้มเอียงในการจะแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำ แต่เป็นความรู้สึก ซึ่งมีลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะ เห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อสิ่งใดนั้นไม่ว่าเป็นรูปวาจาหรือการเขียน บุคคลมักจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ทางสังคมคือ ตามปกติวิสัย ตามค่านิยม ตามการยอมรับ และการไม่ยอมรับ และการเห็นชอบหรือไม่ชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม (รุ่งนภา, 2536)

ดังนั้น จึงยังไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติหรือทำที่ความรู้สึกของบุคคลโดยตรงอันจะเป็นตรรกะที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน นอกจากเพียงการวัดทัศนคติจากการบันทึกคำพูด และพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับทัศนคติ ซึ่งผู้ทำการวัดสามารถมองเห็นและเป็นเพียงการประมาณ (Estimate) ทัศนคติของบุคคลนั้นเท่านั้น

การวัดทัศนคติที่ปฏิบัติกันในปัจจุบันมีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคล วิธีการกระทำได้ยากและผลลัพธ์ไม่อาจให้ความมั่นใจได้ว่าจะถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องมาจากการแสดงออกของบุคคลเป็นอากัปกริยานั้นอาจไม่สะท้อนหรือสื่อให้เราทราบถึงทัศนคติที่แท้จริงของเขาได้

2. วิธีการรายงานด้วยคำพูด (Verbal Report) โดยใช้แบบสอบถาม (Question air) และ/หรือการสัมภาษณ์ (Interview) ที่มีลักษณะแบบปรนัย (Objective)

3. วิธีแปลความ (Interpretive Method) เป็นวิธีหาทัศนคติของบุคคลแบบอัตนัย โดยที่ ผู้ถูกถามมักไม่รู้ถึงวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษาไม่ระวางสงสัยหรือรู้สึกหวั่นเกรงที่จะตอบคำถามหรือแสดงความรู้สึกนึกคิด และไม่ถูกจำกัดในการตอบ ทั้งในด้านเวลาและขอบเขตของเนื้อหา เป็นวิธีที่สามารถวัดทัศนคติของบุคคลได้ชัดเจน ละเอียด ถูกต้องที่สุด แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ว่า ต้องใช้ผู้ศึกษาที่มีความสามารถ มีความชำนาญทางจิตวิทยาอย่างลึกซึ้งและใช้เวลามาก จึงเหมาะสำหรับใช้กับคนจำนวนน้อย

นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมการวัดทัศนคติว่ามีอยู่ 4 วิธี คือ (บุญธรรม อ้างโดยวีระพลและเฉลียว, 2538)

1. มาตรการวัดแบบของเธอร์สโตน (Thurstone's Type Scale) กำหนดโครงสร้าง นำข้อความไปตัดสิน และแจกแจงความถี่ ความถี่สะสม หาความแปรปรวน แล้วนาแบบวัดชุดเดิมให้คัดเลือกอีกครั้ง

2. มาตรการวัดแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการวัดที่ใช้กันอย่างกว้างขวางกว่าแบบ อื่น ๆ และสามารถวัดได้เกือบทุกเรื่อง และยังมีความเที่ยงตรงสูงกว่าแบบอื่นอีกด้วย แต่ละมาตรวัดห่างเท่ากันเป็น 0 1 2 3 4 เป็น positive หรือ negative

3. มาตรการวัดแบบของกัตต์แมน (Guttman Scale) มีใช้วิธีสร้างและพัฒนาทัศนคติ แต่เป็นวิธีประเมินหรือวิเคราะห์มาตราส่วน

4. มาตรการวัดแบบออสกู๊ด (Osgood's Scale) ใช้วัดทัศนคติและวัดบุคลิกภาพ ความคิดเห็น ความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยแยกความแตกต่างของมโนทัศน์

2.1.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผล

ต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและ ความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่า ทางลบ

จากการข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่ง มักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหาก ความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2.1.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ่างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจาก ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิด ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชัย(2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความ ต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผล การประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือ สิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ ประกอบกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้อื่นร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปริยากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

2.1.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2001) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงขับเคลื่อน เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยาเกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา เกิดจากความต้องการการยอมรับ การยกย่อง หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับ
ความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหารีวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความ
ต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความ
ปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบ
ของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด
ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่
พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความ
ต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความ
นับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความ
ต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อ
ความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคล
พยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก
(ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยก
ย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้น
ได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้ อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือ เหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำ สิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะ พยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของ มนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้ หนึ่งด้วย

2.1.3 ทฤษฎีการประเมินทางประสาทสัมผัสโดยใช้สเกลวัดความพอดี

สเกลวัดความพอดี (Just about right (JAR) scale) เป็นสเกลที่ใช้วัดความต้องการของ ผู้บริโภคที่มีต่อความเข้มของลักษณะทางประสาทสัมผัสที่สนใจของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจัดเป็นวิธีการหนึ่งที รวมการวัดความชอบและความเข้มของลักษณะที่สนใจเข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ในการ ปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของผู้บริโภคต่อไป สเกลวัดความพอดีอาจถูกแบ่งเป็น 3 5 7 หรือ 9 ระดับ

สเกล JAR คือ สเกลที่ระบุคุณลักษณะที่มีทิศทางตรงกันข้ามกัน (bipolar) โดยตำแหน่งตรง กลางของสเกลระบุคำว่า พอดี หรือ “just about right” หรือ “just right” ซึ่งส่วนปลายทั้งสองด้าน จะมีระดับของคุณลักษณะที่เบี่ยงเบนไปจากค่าที่เป็นอุดมคติ (idea point) ในทิศทางตรงกันข้ามกัน เป้าหมายของการใช้สเกล JAR ในการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณของผู้บริโภคเพื่อหาว่าคุณลักษณะที่ศึกษา

ควรจะปรับเพิ่มขึ้น หรือลดลงอย่างไร โดยการใช้สเกล JAR ควรอยู่ภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ผู้ทดสอบควรจะเข้าใจคำจำกัดความในแต่ละคุณลักษณะ
2. ผู้ทดสอบควรสามารถประเมินแต่ละคุณลักษณะได้อย่างเป็นอิสระในแต่ละคุณลักษณะ
3. ผู้ทดสอบตัดสินแต่ละคุณลักษณะจากการรับรู้ทางประสาทสัมผัสมากกว่าจากการใช้กระบวนการทางความคิด (cognitive processing)
4. ผู้ทดสอบสามารถคำตคเน และบอกทิศทางแนวคิดของคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับของคุณลักษณะที่ประเมินได้

สเกล JAR สามารถแบ่งได้ทั้งแบบประเภทแบ่งกลุ่ม (category scale) และแบบสเกลต่อเนื่อง (continuous scale) ถ้าสเกล JAP เป็นแบบต่อเนื่องจำนวนตำแหน่งของจุดตามทฤษฎีจะเป็นมีจำนวนไม่สิ้นสุด (infinite point) แม้ว่าบางครั้งผู้ออกแบบสเกลที่มากกว่า 100 จุด ตำแหน่งตรงกลางก็ยังเป็น “just about right” หรือ “just right” เช่นเดิม สเกล JAR แบบประเภทแบ่งกลุ่มโดยทั่วไปนิยมใช้ช่วงของสเกลตั้งแต่ 3 ถึง 9 โดยมีตำแหน่งตรงกลางเป็น “just about right” หรือ “just right” โดยมีจำนวนของจุดระดับความเข้มของแต่ละด้านเท่า ๆ กัน และจำนวนของจุดของระดับความเข้ม และการวางตำแหน่งอย่างสมมาตรทั้งสองด้านของจุดตำแหน่งกึ่งกลาง

ข้อจำกัดของสเกล JAR

1. ทางด้านจิตวิทยา (Psychological task) ผู้ทำการทดลองบางคนรู้สึกว่าการพิจารณาพร้อมๆ กันทั้งระดับความเข้มของคุณลักษณะ และตำแหน่งของระดับที่เหมาะสม ซึ่งเป็นความยากทางด้านจิตวิทยาของการประเมินด้วยสเกล JAR ผู้ทดสอบจะต้องประเมินคุณลักษณะ เปรียบเทียบ ideal ของคุณลักษณะนั้น และบอกออกมาเป็นคุณลักษณะที่สามารถนำไปใช้ได้ นอกจากนี้ยังมีข้อโต้แย้งทางด้านความชอบที่มีต่อคุณลักษณะทางประสาทสัมผัสส่วนบุคคล และอิทธิพลทางด้านอื่น ๆ เช่น เรื่องของสุขภาพ ผู้บริโภคอาจจะชอบผลิตภัณฑ์ที่มีความเค็มน้อย และจะรู้สึกต้องบังคับให้เลือกที่ตำแหน่งระดับหวานน้อยเกินไป “too salty” หรือเนื่องจากเขาหรือเธอกำลังอยู่ในช่วงคุมอาหารที่เค็ม ทำให้คิดว่าผลิตภัณฑ์ที่มีรสเค็มนั้นไม่ดี

2. คุณลักษณะที่ไม่เคยพอดี (Never enough) การใช้สเกล JAR อาจเกิดปัญหาเมื่อใช้กับคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับส่วนผสม หรือคุณลักษณะทางด้านกลิ่นรส เช่น การไม่เคยพอดีสำหรับไส้กรอกโรยหน้าพิซซ่า ซ็อกโกแลตชิพในคุกกี้ หรือถั่วในไอศกรีม ถึงแม้ว่าการเพิ่มส่วนผสมดังกล่าวไม่ได้ทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์นั้นเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การเพิ่มส่วนผสมอาจทำให้ความชอบของผู้บริโภคลดลง ซึ่งกลิ่นรสที่เพิ่มขึ้นอาจทำให้เกิดกระบวนการความคิดเชิงลำเอียงเชิงบวก หรือ positive halo effect ที่ทำให้ผู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทดสอบมักจะบอกว่าพวกเขาต้องการส่วนผสมนั้นเพิ่มขึ้น เช่น เค้กไม่เคยที่จะใส่ช็อกโกแลตพุดดี พุดง่าย ๆ คือมันอาจจะไม่มีทางเป็นไปได้ที่จะทำให้คุณลักษณะนั้นมีความพอดี นอกจากนี้การเพิ่มส่วนผสมนั้นอาจทำให้ผลิตภัณฑ์นั้นมีความชอบน้อยลง

3.คุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์ร่วมกัน (interdependence of food attribute)ปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นสำหรับการใช้สเกล JAR เนื่องจากเกิดความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์อาหาร เช่น ข้อมูลที่จาก JAR ระบุว่าผลิตภัณฑ์นั้นหวานน้อยเกินไป การเพิ่มระดับความหวานอาจมีผลต่อความเปรี้ยว ความเค็ม และกลิ่นรสที่มีในผลิตภัณฑ์ ซึ่งการใช้สเกล JAR ควรเมื่อนักพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยให้เข้าใจโอกาส และข้อจำกัดของการใช้ประเมินผลิตภัณฑ์นั้นด้วย 2.1.4.1

2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaire) คือ แบบที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล โดยที่เก็บรวบรวมข้อมูลไม่ได้ทำการสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลไม่ได้ทำการสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลโดยตรงจากผู้ให้ข้อมูล(สรชัย พิศาลบุตร , 2550)

ข้อดีของการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

1. ประหยัดเวลา แรงงาน และสามารถรวบรวมข้อมูลได้จำนวนมาก
2. ผู้ตอบมีโอกาสหาเวลาด้วยตนเองในเวลาที่เหมาะสม และมีอิสระในการตอบ เป็นตัวของตัวเองและการตอบไม่ต้องรีบร้อน มีเวลาคิด
3. ได้ข้อมูลที่มีลักษณะเดียวกันสะดวกในการวิเคราะห์

ข้อเสียของการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

1. การใช้แบบสอบถามทำให้ขาดการติดต่อระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล ถ้าคำถามไม่กระจ่างผู้ตอบอาจไม่มีโอกาสได้ซักถามผู้ตอบอาจคาดเดาเอาเองทำให้ได้ผลการตอบมีโอกาสคลาดเคลื่อนได้
2. การขาดการติดต่อของผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจในการตอบของผู้ตอบได้

2.1.4.1 ชนิดของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่นิยมใช้ทั่วไปมี 2 ชนิด คือ

คำถามปลายเปิด (Open Ended) เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างเต็มที่ ซึ่งคาดว่าน่าจะได้คำตอบที่แน่นอน สมบูรณ์ ตรงกับสภาพความเป็นจริงได้มากกว่าคำตอบที่จำกัดวงให้ตอบ คำถามปลายเปิดจะนิยมใช้กันมากในกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้าว่าคำตอบจะเป็นอย่างไร หรือใช้คำถามปลายเปิดในกรณีที่ต้องการคำตอบเพื่อนามาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามปลายปิด แบบสอบถามนี้มีข้อเสียคือ มักจะถามได้ไม่มากนักการรวบรวมความคิดเห็นและการแปลผลมักจะมีปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามปลายปิด (Close Ended Question) เป็นคำถามที่ผู้วิจัยมีแนวคำตอบไว้ให้ผู้ตอบ เลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้เท่านั้น คำตอบที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ล่วงหน้ามักได้จากการทดลองใช้ คำถามในลักษณะที่เป็นคำถามในลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิด หรือการศึกษารอบแนวคิด สมมติฐานการวิจัยและนิยามเชิงปฏิบัติการ คำถามปลายปิดมีวิธีการเขียนได้หลายๆแบบ เช่น แบบให้ เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง แบบให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว แบบผู้ตอบจัดลำดับความ สำคัญหรือแบบให้เลือกคำตอบหลายคำตอบ

2.1.4.2 โครงสร้างของแบบสอบถาม

โครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

หนังสือนำหรือคำชี้แจง โดยมากมักจะอยู่ส่วนแรกของแบบสอบถาม อาจมีจดหมายนำอยู่ ด้านหน้าพร้อมคำขอบคุณ โดยคำชี้แจงมักจะระบุถึงจุดประสงค์ที่ให้ตอบแบบสอบถาม การนำ คำตอบที่ได้ไปใช้ประโยชน์ คำอธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถามพร้อม ตัวอย่าง ชื่อ และที่อยู่ของผู้วิจัย ประเด็นที่สำคัญคือการแสดงข้อความที่ทำให้ผู้ตอบมีความมั่นใจว่า ข้อมูลที่ตอบไปจะไม่ถูกเปิดเผยเป็นรายบุคคล จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบและมีการพิทักษ์สิทธิของ ผู้ตอบด้วย

คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น การที่จะถาม ข้อมูลส่วนตัวอะไรบ้างนั้นขึ้นอยู่กับกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยคิดว่าตัวแปรที่สนใจจะศึกษานั้น มีอะไรบ้างที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว และควรถามเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นในการวิจัยเท่านั้น

คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือตัวแปรที่จะวัด เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบในเรื่องของ ลักษณะ หรือตัวแปรนั้น

2.1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) หมายถึง สมาชิกทุกหน่วยของสิ่งที่สนใจศึกษา ซึ่งไม่ได้หมายถึงคน เพียงอย่างเดียว ประชากรอาจจะเป็นสิ่งของ เวลา สถานที่ 9ล9 เช่นถ้าสนใจว่าความคิดเห็นของคน ไทยที่มีต่อการเลือกตั้ง ประชากร คือคนไทยทุกคน หรือถ้าสนใจอายุการใช้งานของเครื่อง คอมพิวเตอร์ยี่ห้อหนึ่ง ประชากรคือเครื่องคอมพิวเตอร์ยี่ห้อนั้นทุกเครื่อง แต่การเก็บข้อมูลกับ ประชากรทุกหน่วยอาจทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่สูงมากและบางครั้งเป็นเรื่องที่ต้องตัดสินใจ ภายในเวลาจำกัด การเลือกศึกษาเฉพาะบางส่วนของประชากรจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็น เรียกว่า กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) หมายถึง ส่วนหนึ่งของประชากรที่นำมาศึกษาซึ่งเป็นตัวแทนของ ประชากร การที่กลุ่มตัวอย่างจะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรเพื่อการอ้างอิงไปยังประชากรอย่าง น่าเชื่อถือได้นั้น จะต้องมีการเลือกตัวอย่างและขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องอาศัยสถิติเข้ามา

ช่วยในการสุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling) หมายถึง กระบวนการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

ในที่นี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยไม่คำนึงว่าตัวอย่างแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยเท่าไร ทำให้ไม่ทราบความน่าจะเป็นที่แต่ละหน่วยในประชากรจะถูกเลือก การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้ไม่สามารถนำผลที่ได้อ้างอิงไปยังประชากรได้ แต่มีความสะดวกและประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะและสัดส่วนที่ต้องการไว้ล่วงหน้า เช่น ต้องการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิงในสัดส่วนที่เท่ากัน

2.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

2.2.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติพรรณนา คือ ใช้ในการพรรณนาตัวแปรที่นำมาศึกษาทั้งหมด เพื่อให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา (สุจิตรา สุคนธมัต,2552)

2.2.1.1 สถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่

ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X}{n} \times 100$$

เมื่อ X คือ จำนวนที่สนใจในตัวอย่าง

n คือ ขนาดตัวอย่าง

2.2.1.2 สถิติที่ใช้ในการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง

ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณได้จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย
 X_i คือ ค่าของข้อมูลตัวที่ i
 n คือ ขนาดตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คำนวณได้จากสูตร

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย
 X_i คือ ค่าของข้อมูลตัวที่ i
 n คือ ขนาดตัวอย่าง

2.2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

เป็นสถิติที่ว่าด้วยการสรุปผลในสิ่งที่ต้องการศึกษาโดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากตัวอย่างโดยอาศัยทฤษฎีทางด้านสถิติ

2.2.2.1 สถิติที่ใช้ในการทดสอบการแจกแจงปกติของประชากร

หากต้องการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ต้องนำข้อมูลมาทดสอบข้อกำหนดเบื้องต้นของประชากรก่อน (บุญธรรม กิจปริดาภิรุต, 2537)

1. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ต้องมาจากประชากรที่มีการแจกแจงปกติ เนื่องจากโดยปกติมักไม่ทราบว่าคุณสมบัติการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ เพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดข้อกำหนดเบื้องต้นข้อนี้ จึงต้องมีการตรวจสอบว่าคุณสมบัติการแจกแจงแบบปกติ
2. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ต้องมาจากประชากรที่มีความแปรปรวนเท่ากันเพื่อให้ผลการเปรียบเทียบที่ได้เป็นความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร
3. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ต้องเป็นอิสระกัน ถ้าข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นอิสระกันจะทำให้ความแปรปรวนเศษและความแปรปรวนส่วนในอัตราส่วน F เป็นอิสระกันซึ่งจะเป็นไปตามการแจกแจงแบบ F ถ้าข้อมูลมาจากประชากรที่เป็นอิสระกัน แม้จะมีขนาดตัวอย่างเท่ากันก็จะมีผลต่อการปฏิเสธสมมติฐานหลักเพิ่มขึ้น และอำนาจการทดสอบจะลดลงจึงเพิ่มโอกาสการสรุปผลผิดพลาดมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทฤษฎีลิมิตสู่ส่วนกลาง (Central Limit Theorem) ถ้า X_1, \dots, X_n เป็นตัวอย่างสุ่มจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติที่มีค่าเฉลี่ย μ และความแปรปรวน σ^2 แล้วตัวแปรสุ่ม $\bar{X} \sim N\left(\mu, \frac{\sigma^2}{n}\right)$ และ $\frac{\sqrt{n}(\bar{X}-\mu)}{\sigma} \sim N(0,1)$ แต่ในกรณีทั่วไป ตัวอย่างสุ่ม X_1, \dots, X_n ไม่จำเป็นต้องมาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติเสมอไป ในกรณีที่ตัวอย่างสุ่ม X_1, \dots, X_n มาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบอื่นที่มีค่าเฉลี่ย μ และความแปรปรวน $\sigma^2 < \infty$ การแจกแจงของ ตัวแปรสุ่ม \bar{X} บางครั้งอาจหายาก แต่หากขนาดตัวอย่าง n ใหญ่พอ ตัวแปรสุ่ม \bar{X} จะมีการแจกแจงความน่าจะเป็นเข้าใกล้การแจกแจงแบบปกติซึ่งทำให้การอนุมานทำได้สะดวกยิ่งขึ้นและไม่จำกัดเฉพาะประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติเท่านั้น (น้อมจิต กิตติโชติพาณิชย์, 2557)

2.2.2.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการทดสอบค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม

การทดสอบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน (Related Samples)

การทดสอบแบบที่ (t-test) วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างหนึ่งกลุ่มกับ ประชากร หรือเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่อาจมีความสัมพันธ์กันหรือเป็นอิสระต่อกันก็ได้โดยกลุ่มตัวอย่างต้องสุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงปกติในที่นี้จะใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม (Paired t – test)

ข้อกำหนดเบื้องต้น (Assumption)

1. ข้อมูลเป็นระดับช่วงบัญญัติ (Interval Scale) หรือระดับอัตราส่วนบัญญัติ (Ratio Scale)
2. ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ

มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยจากการวัดสองครั้งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยจากการวัดสองครั้งแตกต่างกัน

สถิติทดสอบคือ

$$t = \frac{\bar{d} - \mu_d}{S_d/\sqrt{n}}$$

เมื่อ \bar{d} คือ ความแตกต่างของข้อมูลระหว่างการวัดครั้งที่ 1 และ 2 กับ 2 และ 3

S_d คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต่างนั้น

n คือ จำนวนคู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตัดสินใจ

กำหนด α และกำหนดขอบเขตวิกฤต โดยหาค่า t วิกฤตจากตาราง t จะปฏิเสธ H_0 ถ้า t คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ t วิกฤตที่เปิดจากตารางเมื่อ $df = n - 1$ (ซูใจ คูหารัตนไชย)

2.2.2.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

การทดสอบไคสแควร์ (Chi – Square Test: χ^2 – test) เป็นสถิติที่ใช้เก็บข้อมูลที่เป็นความถี่ หรือจำนวน ซึ่งจะมีประสิทธิภาพเมื่อเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้น (Assumption)

ข้อกำหนดเบื้องต้น (Assumption)

1. ค่าสังเกตแต่ละค่าจะต้องอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้นและเป็นอิสระจากกัน
2. จำนวนความถี่ทั้งหมดควรมีขนาดใหญ่
3. ความถี่คาดหวังในแต่ละกลุ่มที่มีค่าต่ำกว่า 5 ต้องไม่เกินร้อยละ 20 ของจำนวนกลุ่มทั้งหมด แต่ถ้าพบว่ามีกลุ่มคาดหวังต่ำกว่า 5 เกินร้อยละ 20 ของจำนวนกลุ่มทั้งหมด แก้ไขได้ดังนี้
 - เพิ่มขนาดตัวอย่างให้มากขึ้น ในทางปฏิบัติขนาดตัวอย่างน้อยที่สุดที่ควรใช้ คำนวณได้จาก 5 คูณด้วยจำนวนกลุ่มทั้งหมด
 - รวมกลุ่มที่อยู่ติดกันเข้าด้วยกันจนทำให้ความถี่คาดหวังมีค่าต่ำกว่า 5 ไม่เกิน 20 เปอร์เซ็นต์ โดยการรวมกลุ่มต้องไม่ทำให้เสียความหมาย
4. ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ควรเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปความถี่ ไม่ควรอยู่ในรูปอัตราส่วนหรือร้อยละ
5. ไค-สแควร์ที่องศาแห่งความเป็นอิสระเท่ากับ 1 ต้องทำการปรับค่าตามวิธีของ Yate ดังนี้

$$\chi^2_{\text{corrected}} = \sum_{i=1}^k \frac{(|O_i - E_i| - 0.5)^2}{E_i}$$

χ^2 test for Independent

เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่สนใจศึกษาซึ่งข้อมูลของตัวแปรทั้งสองได้จากการนับจำนวนหรือความถี่ โดยจำแนกในรูปของตารางแจกแจงความถี่แบบสองทางโดยทำการทดสอบภายใต้สมมติฐานดังนี้

สมมติฐาน

H_0 : ตัวแปรทางด้านแถวและคอลัมน์เป็นอิสระต่อกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรทางด้านแถวและคอลัมน์ไม่เป็นอิสระต่อกันหรือมีความสัมพันธ์กัน

สถิติทดสอบคือ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

เมื่อ χ^2	คือ ค่าสถิติไคสแควร์
O_{ij}	คือ ความถี่ที่ได้จากการสังเกต (Observed Frequency) ในแถวที่ i คอลัมน์ที่ j
E_{ij}	คือ ความถี่ที่คาดหวัง (Expected Frequency) ในแถวที่ i คอลัมน์ที่ j
r_i	คือ ผลรวมของแถวแนวนอน (Row)
c_j	คือ ผลรวมของแถวแนวตั้งหรือหลัก (Column)
n	คือ ความถี่รวมทั้งหมด
และ	$E_{ij} = \frac{(r_i \times c_j)}{n}$
	$df = (r - 1)(c - 1)$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ ถ้าค่า χ^2_{cal} ที่คำนวณได้มากกว่าค่า χ^2 ที่เปิดจากตารางที่ขึ้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom, d.f.) เท่ากับ $(r - 1)(c - 1)$ ที่ $\alpha = 0.05$ หรือถ้าโปรแกรมคำนวณให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า χ^2 มากกว่าค่า χ^2_{cal} ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0

Chi-square Test for Multiple Response Categorical Data (อุมาพร จันทพร, 2557)

ในบางสถานการณ์การตอบคำถามในบางปัญหาอาจจะมีคำตอบมากกว่า 1 คำตอบ เช่น สมมติว่าการสำรวจรสชาติไอศกรีมที่นักเรียนกลุ่มตัวอย่างชอบทานและมีตัวเลือก คือ

- 1.สตอเบอร์รี่
- 2.ช็อคโกแลต
- 3.วานิลลา

ถ้าผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จะมีคำตอบที่เป็นไปได้ 8 คำตอบ เราอาจแทนคำตอบเหล่านั้นในรูปของ Trivariate Vectors ของ 0 และ 1 เช่น

- (0, 0, 0) แทนไม่มีรสชาติที่ชอบอยู่เลย
- (1, 0, 0) แทนชอบรสสตอเบอร์รี่แต่ไม่ชอบรสช็อคโกแลตและวานิลลา
- (1, 1, 0) แทนชอบรสสตอเบอร์รี่และช็อคโกแลตแต่ไม่ชอบรสวานิลลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และอื่นๆจะเรียกข้อมูลแบบนี้ว่า Multiple Response Categorical Data

ในขณะที่ถ้ามีคำตอบได้เพียงคำตอบเดียวจะสามารถแทนได้ด้วยเวกเตอร์ (1, 0, 0), (0, 1, 0) และ (0, 0, 1) เท่านั้น

เวกเตอร์ที่ถ้ามีคำตอบสำหรับตัวอย่างในกลุ่มที่ h แทนด้วย $(X_{ih1}, X_{ih2}, \dots, X_{ihc})$ ซึ่ง $X_{ih1} = 1$ ถ้าเป็นคำตอบที่เลือกตอบคุณลักษณะที่ j สำหรับตัวอย่างที่ i ในกลุ่มที่ h และเป็น 0 เมื่อไม่เลือกตอบคุณลักษณะที่ $j, i = 1, 2, \dots, n_h, h = 1, 2, \dots, r$ (เป็นจำนวนคำตอบที่ให้เลือก), $j = 1, 2, \dots, c$ (เป็นระดับของตัวแปรอิสระ)

ในที่นี้เราสนใจข้อมูลที่มีคำตอบมากกว่า 1 คำตอบในคำถามที่จัดแสดงทางแถวแต่จะมีคำตอบเดียวในคอลัมน์ เช่น ตัวอย่างข้างต้นจะสำรวจจากกลุ่มนักเรียนในช่วงอายุต่างๆ คือ น้อยกว่า 8 ปี, 8-12 ปี, 13-15 ปี และ 15-18 ปี

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ คือต้องการเปรียบเทียบคำตอบ (ที่สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) ในระหว่างกลุ่มต่างๆ เช่น ตัวอย่างข้างต้นต้องการเปรียบเทียบว่ารสชาติที่นักเรียนชอบจะเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุหรือไม่ หรืออยากทราบว่าอายุจะมีความสัมพันธ์กับรสชาติที่ชอบต่างกันหรือไม่

การทดสอบนี้ได้จากการคิดค้นของ Agresti and Lin (1999) และ Bilder (2000) ซึ่งจะสร้างตารางแบบ $r \times 2$ ขึ้นมาใหม่จำนวน c ตาราง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ถ้าพิจารณาคุณลักษณะที่ j จากตารางการแจกแจงแบบ $r \times 2$ ที่สร้างขึ้นใหม่จะมี r แถวเป็นกลุ่มประชากรต่างๆ และ 2 คอลัมน์จะแสดงการเลือกตอบหรือไม่เลือกตอบคุณลักษณะที่ j คำนวณค่าสถิติไคสแควร์ด้วยสูตรไคสแควร์จากตาราง 2 ทางที่รู้จักกันทั่วไป ทำเช่นเดิมนี้กับตาราง $r \times 2$ อื่นๆ ที่เหลืออีก $c - 1$ ตาราง

ให้ O_{hj1} และ E_{hj1} แทนจำนวนความถี่ที่สังเกตและความถี่คาดหวังสำหรับแถวที่ h และการเลือกตอบคุณลักษณะที่ j และ O_{hjo} และ E_{hjo} แทนจำนวนความถี่ที่สังเกตและความถี่คาดหวังสำหรับแถวที่ h และการไม่เลือกตอบคุณลักษณะที่ j

สมมติฐาน

H_0 : ตัวแปรทางด้านแถวและคอลัมน์เป็นอิสระต่อกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรทางด้านแถวและคอลัมน์ไม่เป็นอิสระต่อกันหรือมีความสัมพันธ์กัน

ตัวสถิติทดสอบคือ

$$\phi^2 = \sum_{j=1}^c \sum_{h=1}^r \frac{(O_{hj1} - E_{hj1})^2}{E_{hj1}} + \frac{(O_{hjo} - E_{hjo})^2}{E_{hjo}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Bilder (2000) พบว่าการแจกแจงของค่า ϕ^2 เมื่อตัวอย่างมีขนาดใหญ่ภายใต้สมมติฐานหลัก จะมีการแจกแจงแบบไคสแควร์ที่ $df = c(r - 1)$ โดยที่ c เป็นจำนวนคำตอบที่ให้เลือกและ r เป็นระดับของตัวแปรอิสระ

จะปฏิเสธ H_0 เมื่อ $\phi_{cal}^2 > \phi_{\alpha, c(r-1)}^2$ หรือค่า $p\text{-value} < \alpha$ นั่นคือมีประชากรอย่างน้อย 2 กลุ่มที่มีสัดส่วนแตกต่างกัน

ค่า E_{ij} ไม่ควรมีค่าน้อยกว่า 5 เป็นจำนวนมากกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนเซลล์ทั้งหมด ถ้าเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ แก้ไขโดยการรวมกลุ่มที่ใกล้กันเข้าด้วยกัน ซึ่งจะทำให้ df ลดลง

2.2.2.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการแบ่งกลุ่มข้อมูล (สายชล สิ้นสมบุรณ์ทอง)

การวิเคราะห์กลุ่ม (Cluster Analysis) เป็นวิธีการแบ่งกลุ่มหน่วยข้อมูลหรือเป็นการแบ่งคน สัตว์ สิ่งของ องค์กร เป็นต้น ออกเป็นกลุ่มอย่างน้อย 2 กลุ่ม โดยมีหลักเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มคือ ให้อหน่วยที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันมีลักษณะที่สนใจเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ส่วนหน่วยที่อยู่ต่างกลุ่มกันมีลักษณะที่สนใจแตกต่างกัน ในทางปฏิบัติจำนวนตัวแปรที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มจะมากกว่า 2 ตัวแปร ทำให้เขียนกราฟหรือทำการแบ่งกลุ่มโดยใช้กราฟยากขึ้น จึงต้องแบ่งกลุ่มด้วยความต่างหรือความคล้าย

การวิเคราะห์กลุ่ม (Cluster Analysis) วิธีการแบ่งกลุ่มแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การแบ่งกลุ่มตัวแปร เป็นวิธีการแบ่งกลุ่มตัวแปรหลายๆตัว ที่มีความสัมพันธ์กันแบ่งเป็นกลุ่มย่อยๆ โดยตัวแปรที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือปัจจัยเดียวกันจะต้องมีส่วนร่วมกันหรือมีความสัมพันธ์คล้ายคลึงกัน ส่วนตัวแปรที่อยู่คนละกลุ่มกันหรือคนละปัจจัยกันจะไม่มีส่วนร่วมกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความต่างกัน มีวิธีการ 2 วิธี คือ

- การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก
- การวิเคราะห์ปัจจัย

2. การแบ่งกลุ่มข้อมูล เป็นวิธีการแบ่งกลุ่มคน สัตว์ สิ่งของ องค์กร ที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ไว้ในกลุ่มเดียวกัน ส่วนที่แตกต่างกันไว้คนละกลุ่มกัน มีวิธีการ 3 วิธี คือ

- การวิเคราะห์กลุ่ม
- การวิเคราะห์จำแนกประเภท
- การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์แบ่งกลุ่มข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์กลุ่ม

การวิเคราะห์กลุ่มเป็นวิธีการแบ่งกลุ่มโดยไม่ทราบมาก่อนว่าควรมีกี่กลุ่มแต่จะแบ่งกลุ่มตามค่าของตัวแปรที่นำมาใช้ในการแบ่งกลุ่ม โดยให้หน่วยที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันมีความคล้ายคลึงกันในตัวแปรที่ศึกษา ส่วนหน่วยที่อยู่ต่างกลุ่มกันจะมีความแตกต่างกันในตัวแปรที่ศึกษา

วัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับสาขาวิชาที่นำไปประยุกต์ใช้ เช่น ด้านการแพทย์ แบ่งกลุ่มคนไข้ตามอาการของโรค ด้านสังคมศาสตร์ แบ่งกลุ่มคนตามความคิดเห็น ด้านการตลาด แบ่งกลุ่มลูกค้าตามพฤติกรรม การซื้อสินค้า และด้านการศึกษา แบ่งกลุ่มนักศึกษาตามผลการเรียน เป็นต้น

ข้อสมมติเบื้องต้นของวิธีการวิเคราะห์กลุ่ม (Assumption)

1. ไม่ทราบจำนวนกลุ่มมาก่อนว่ามีกี่กลุ่ม
2. ไม่ทราบมาก่อนว่าหน่วยใดจะอยู่ในกลุ่มใด
3. หน่วยใดหน่วยหนึ่งจะต้องอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น หน่วยหนึ่งๆไม่สามารถอยู่ทั้งสองกลุ่มได้
4. ตัวแปรที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มมีมากกว่า 1 ตัว และตัวแปรอาจจะเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพหรือตัวแปรเชิงปริมาณก็ได้

การวิเคราะห์กลุ่ม (Cluster Analysis) โดยวิธี Two-step clustering การจัดกลุ่มแบบนี้มีความแตกต่างจากวิธีการจัดกลุ่มอื่นๆตรงที่

1. สามารถจัดกลุ่มที่ใช้ตัวแปรที่เป็นได้ทั้งแบบแยกประเภท(categorical) และตัวแปรที่มีค่าต่อเนื่อง(continuous)
2. จะทำการคัดเลือกจำนวน cluster ด้วยตนเอง(automatic selection of cluster)
3. ใช้สำหรับวิเคราะห์ไฟล์ขนาดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($n > 200$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

จากหัวข้องานวิจัย “การศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภท อาหารแช่เย็นและแช่แข็งและการให้บริการของพนักงานของร้านเดลิเวอรี่” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Surveys research) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ลูกค้าเสนอความคิดเห็น ความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์และความต้องการที่จะทำ
2. บริษัทวิจัยการตลาดศึกษาลักษณะปัญหาและความต้องการของลูกค้า
3. ทำข้อตกลงในงานวิจัยร่วมกัน
4. กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สร้าง Screening เพื่อคัดเลือกตัวอย่างให้ตรงตามวัตถุประสงค์
7. สร้างแบบสอบถาม โดยจะเก็บข้อมูลผ่านการทำแบบสอบถามออนไลน์
8. ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการลงพื้นที่จริง จากการให้ทำแบบสอบถาม Screening
9. นำกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการคัดเลือกมาศึกษาการใช้แบบสอบถามที่เป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำแบบสอบถามออนไลน์
10. กลุ่มตัวอย่างทำการสำรวจโดยการให้ทำแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตนเอง
11. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์
12. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง
13. เตรียมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์
14. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
15. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภทอาหารแช่เย็นและ แช่แข็ง (fresh food) และความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานขณะให้บริการของร้านเดลิเวอรี่ โดยการสุ่มตัวอย่าง เพศหญิงหรือเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 15-60 ปี ที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (อย่างน้อย 5 วันต่อสัปดาห์) มีรายได้ครัวเรือนมากกว่า 24,000 บาท โดยต้องเคยซื้อและรับประทานอาหารสำเร็จรูปประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ของร้านเดลิเวอรี่แห่งหนึ่งและเป็นคนตัดสินใจซื้อด้วยตนเองและสามารถหาซื้ออาหารประเภท fresh food ในร้านเดลิเวอรี่ได้ จากการลงพื้นที่จริงเพื่อสังเกตและสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจริงและแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น General User : ซื้ออาหารกล่องเมนูใดก็ได้จากร้านเดลิเวอรี่ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์และ Heavy User : ซื้ออาหารกล่องเมนูเฉพาะเจาะจงตามที่กำหนดจากร้านเดลิเวอรี่ ซ้ำกัน 4 ครั้งต่อสัปดาห์ไม่เกิน 1 เดือนที่ผ่านมา และใช้การวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 150 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจจำแนกตามสาขาของร้านเดลิเวอรี่ เมนูและจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

สาขา เมนู	สาขา A		สาขา B		สาขา C		สาขา D		สาขา E		รวม
	General User	Heavy User	General User	Heavy User	General User	Heavy User	General User	Heavy User	General User	Heavy User	
ข้าวกระเพราหมู แช่แข็ง	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30
ข้าวราดกระเพราหมูแช่เย็น	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30
ข้าวผัดกระเพราหมู แช่เย็น	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30
ข้าวผัดต้มยำทะเล แช่เย็น	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30
ข้าวเหนียวไก่ทอด	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30
รวม	20	10	20	10	20	10	20	10	20	10	150

หมายเหตุ โดยแต่ละคนจะทำแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมด 3 ครั้งเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั้งหมดที่ได้คือ 450

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ทางผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจคัดกรอง (Screening) แบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อการตรวจคัดกรอง (Screening) เพื่อหาผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ที่ตรงตามที่ต้องการ (โดยการสัมภาษณ์และอ่านแบบสอบถามให้ฟังทีละข้อ) ประกอบด้วย

1.1 การประกอบอาชีพหรือความเกี่ยวข้องในธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) สมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อนสนิท

- เพื่อแยกผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ที่ประกอบอาชีพหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ธุรกิจโฆษณา ธุรกิจอาหาร และธุรกิจประเภทการวิจัยการตลาด ออกจากการตอบแบบสอบถามเพราะจะมีความคิดเห็นที่ไปในทางโฆษณาและในทางธุรกิจที่เป็นคู่แข่งทางการค้า

1.2 การมีส่วนร่วมในการทำการวิจัยทางการตลาด

- เพื่อคัดแยกผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ที่เคยมีส่วนร่วมในการทำวิจัยการตลาดในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมาจากการทำแบบสอบถาม เพราะอาจให้ความคิดเห็นในการทำแบบสอบถามที่ไปในทางเดียวกันกับที่เคยทำก่อนหน้านี้

1.3 ประวัติการแพ้หรือไม่รับประทานส่วนประกอบในอาหาร

- เพื่อคัดแยกผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent)ที่มีประวัติการแพ้หรือไม่รับประทานใน ส่วนประกอบของอาหาร ที่เป็นส่วนประกอบของอาหารในเมนูที่กำหนดออกจากการตอบแบบสอบถาม เพราะจะไม่สามารถเข้าร่วมการวิจัยซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในรสชาติของอาหารได้

1.4 โรคประจำตัว การตั้งครรภ์และอาการป่วยในขณะสัมภาษณ์เพราะอาจมีอาการผิดปกติในการรับรู้รสชาติ หรือกลิ่นของอาหารได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- หากผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) มีโรคประจำตัวประเภท หอบ หืด เบาหวาน จะยุติการสัมภาษณ์
- หากผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) มีมีการตั้งครรภ์อยู่ในขณะนั้น จะยุติการสัมภาษณ์
- หากผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) มีอาการป่วยประเภท ไข้หวัด ท้องเสีย ต่อมทอลซินอักเสบ ในขณะนั้น จะยุติการสัมภาษณ์

1.5 ชนิดของโทรศัพท์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ใช้อยู่ในขณะนั้นว่าสามารถที่จะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้หรือไม่ หากไม่จะยุติการสัมภาษณ์ เพราะในส่วนของ การตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) จะไม่สามารถทำได้

1.6 ประวัติการซื้อหรือรับประทานอาหารกล่องประเภทอาหารแช่เย็นและ แช่แข็ง (fresh food) ของร้านเดลิเวอรี่แห่งหนึ่ง ภายในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา เพื่อคัดแยกประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ออกเป็น General User และ Heavy User

1.7 การตัดสินใจเลือกซื้ออาหารในร้านเดลิเวอรี่แต่ละครั้งต้องเกิดจากการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) เอง หากไม่ใช่ จะยุติการสัมภาษณ์ เพราะจะส่งผลกระทบต่อคำตอบคำถามในข้อต่อไป

1.8 รายได้ครัวเรือนต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ต้องมากกว่า 24,000 บาท หากน้อยกว่าหรือไม่สะดวกให้ข้อมูลจะยุติการสัมภาษณ์ เพราะรายได้จะส่งผลต่อการเลือกซื้ออุปโภคบริโภคอาหาร

1.9 ผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ต้องพักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากกว่า 5 วันต่อสัปดาห์ หากไม่ จะยุติการสัมภาษณ์ เพราะสาขาที่ถูกค้ำกำหนดให้ทำการสำรวจอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ

1.10 ความสามารถในการรับประทานอาหารเช้า หากตัวผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ไม่สามารถรับประทานอาหารเช้าได้จะยุติการสัมภาษณ์ เพราะในบางเมนูอาหารที่ต้องการสำรวจคุณภาพและความพึงพอใจมีอาหารรสชาติเผ็ด

1.11 สอบถามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ต้องอยู่ในช่วงอายุ 15-60 ปีเท่านั้น เพราะในช่วงอายุนี้มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารได้ด้วยตนเองและมีความคิดอ่านที่

สามารถพิจารณาคุณภาพอาหารและบริการได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อและตรงตามกลุ่มที่ต้องการจะมีการเล่ารายละเอียดคร่าวๆของการวิจัยในครั้งนี้ และหากผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) สนใจที่จะเข้าร่วมในงานวิจัย จะมีการถามชื่อ ข้อมูลติดต่อกลับและมีของสมนาคุณ เพื่อตอบแทนการเสียเวลาของผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent)

ภายหลังจากการทำแบบสอบถามเพื่อการตรวจคัดกรอง (Screening) เพื่อหาผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ที่ตรงตามที่ต้องการแล้วจะมีการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ออกเป็น

General User : ซื้ออาหารกล่องเมนูใดก็ได้จากร้านเดลิเวอรี่ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์

Heavy User : ซื้ออาหารกล่องเมนูเฉพาะเจาะจงตามที่กำหนดจากร้านเดลิเวอรี่ซ้ำกัน 4 ครั้งต่อสัปดาห์ไม่เกิน1เดือนที่ผ่านมา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ของร้านเดลิเวอรี่แห่งหนึ่ง และข้อมูลส่วนตัว (ทำภายหลังจากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการคัดกรองโดยแบบสอบถามเพื่อการตรวจคัดกรอง (Screening) โดยการสัมภาษณ์และอ่านแบบสอบถามให้ฟังทีละข้อ) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 2.1 การสอบถามถึงประวัติการซื้อหรือรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) โดยไม่เจาะจงว่าซื้อจากที่ไหน ความบ่อยในการซื้อ จำนวนและราคาในการซื้อแต่ละครั้ง รวมถึงเหตุผลในการเลือกรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ของผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent)

- มีข้อรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food)
- สถานที่ที่ซื้ออาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ไปรับประทาน
- โอกาสที่มักจะซื้ออาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food)
- ใน 3 เดือนที่ผ่านมาซื้ออาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) จากที่ใด บ่อยแค่ไหน และซื้อจากร้านไหนบ่อยที่สุดเพราะเหตุใด

การสอบถามถึงประวัติการซื้อหรือรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) จากร้านเดลิเวอรี่แห่งหนึ่ง เมนูที่ซื้อ เมนูที่ชอบและเมนูที่อยากให้มีเพิ่มเติม

ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลส่วนตัว ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สถานะภาพสมรส
- จำนวนสมาชิกในบ้าน
- รายได้ส่วนตัวต่อเดือน
- อาชีพ
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประเภทที่พักอาศัยในปัจจุบัน
- ความบ่อยในการทำอาหารรับประทานเองในที่พักอาศัย
- เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในที่พักอาศัย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามออนไลน์โดยผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ทำด้วยตัวเองซึ่งจะมีการแนะนำและสอนวิธีการใช้งานแบบสอบถามออนไลน์เพื่อประสิทธิภาพในผลของการทำแบบสอบถามด้วยตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent)

ผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) เข้าไปซื้ออาหารตามที่กำหนดให้จากร้านเดลิเวอรี่ 3 ครั้ง โดยเว้นระยะ 7 วันในการรับประทาน (เนื่องจากในทุกๆ 7 วันหรือ 1 สัปดาห์อาหารแช่เย็นและแช่แข็งจะถูกเปลี่ยนเป็นสินค้าในรอบการผลิตใหม่) ก่อนที่จะมีการประเมินคุณภาพอาหารและบริการที่เกี่ยวข้องในการซื้อครั้งนั้นผ่านช่องทางออนไลน์ของโทรศัพท์มือถือโดยมีค่าอาหารให้ทั้ง 3 กล่อง และของสมนาคุณในการเข้าร่วมทำการวิจัย

ส่วนที่ 3.1 การประเมินคุณภาพอาหารกล่องและบริการที่เกี่ยวข้อง (บันทึกระหว่างอยู่ในร้าน)

- การจัดวางสินค้าของพนักงานในตู้แช่อาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food)
- อุณหภูมิของตู้แช่อาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food)
- ลักษณะบรรจุภัณฑ์ของอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food)
- วัสดุที่พนักงานใช้เจาะกล่องอาหาร
- การสังเกตการให้บริการของพนักงาน

ส่วนที่ 3.2 การประเมินคุณภาพอาหารกล่องและบริการที่เกี่ยวข้อง (บันทึกหลังออกมาจากร้านแล้ว)

- สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติที่พบในร้านเดลิเวอรี่สาขาอื่นๆ
- ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในวันที่เข้ารับการบริการในร้านเดลิเวอรี่ โดยจะ

มีการให้คะแนนความพึงพอใจจากน้อยที่สุดไปถึงสูงที่สุดในระดับคะแนน 0 ถึง 10 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนน (คะแนน 0 คะแนนเป็นคะแนนที่ต่ำที่สุดและคะแนน 10 คะแนนเป็น
คะแนนที่ต่ำที่สุด)

โดยเป็นการให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการของพนักงาน แบ่งเป็น

1. มารยาทของพนักงาน
2. การเตรียมอาหารของพนักงาน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ
4. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการที่ได้รับในวันนี้

ส่วนที่ 3.3 การประเมินคุณภาพอาหารกล่องและบริการที่เกี่ยวข้องภายหลังรับประทานอาหาร
(บันทึกหลังออกมาจากร้านแล้ว)

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับอาหารที่รับประทาน ในเรื่องของ กลิ่น ปริมาณ รสชาติ ความ
ร้อนในการอุ่นอาหาร หากตอบตัวเลือกที่ 3 คือ กำลังดี จะเป็นผลที่ดีที่สุด เป็นการ
ประเมินแบบ JAR (Just About Right) ซึ่งใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหาร
ที่รับประทาน ว่า กำลังดี มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ดังตัวอย่างจากมาตรวัดที่
กำหนดดังนี้

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงตัวอย่างการประเมินคุณภาพอาหารกล่องและการบริการที่เกี่ยวข้องภาย
หลังจากรับประทาน โดยใช้การประเมินแบบ JAR (จากการทำแบบสอบถามออนไลน์)

หัวข้อที่ถาม	ตัวเลือก	
กลิ่นของอาหาร	กลิ่นฉุนเกินไปอย่างมาก	1
	กลิ่นค่อนข้างฉุนเกินไป	2
	กำลังดี	3
	กลิ่นค่อนข้างอ่อนเกินไป	4
	กลิ่นอ่อนเกินไปมาก	5

- ความพึงพอใจต่ออาหารที่รับประทาน โดยจะมีการให้คะแนนความพึงพอใจจาก
น้อยที่สุดไปถึงสูงที่สุดในระดับคะแนน 0 ถึง 10 คะแนน(คะแนน 0 คะแนนเป็น
คะแนนที่ต่ำที่สุดและคะแนน 10 คะแนนเป็นคะแนนที่ต่ำที่สุด) โดยเป็นการให้
คะแนนความพึงพอใจในอาหารที่รับประทาน แบ่งเป็น

1. ความอร่อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความสม่ำเสมอของรสชาติ (ถามในครั้งที่ 2 และ 3 เท่านั้น เพราะหากถามในครั้งแรกด้วยจะไม่สามารถบอกความสม่ำเสมอได้)
3. ความสดใหม่
4. ความร้อนของอาหาร
5. ความน่ารับประทานของอาหาร
6. ความสะอาดของอาหารและบรรจุภัณฑ์
7. ความคุ้มค่าของราคา
8. บรรจุภัณฑ์ที่น่ารับประทาน (ถามครั้งแรกครั้งเดียวเพราะลักษณะของบรรจุภัณฑ์ในทุกๆ ครั้งของการผลิตจะมีลักษณะมาตรฐานที่เหมือนกัน)
9. บรรจุภัณฑ์ดูสะอาดในการรับประทาน (ถามครั้งแรกครั้งเดียวเพราะลักษณะของบรรจุภัณฑ์ในทุกๆ ครั้งของการผลิตจะมีลักษณะมาตรฐานที่เหมือนกัน)
10. ความปลอดภัย
11. ความพึงพอใจโดยรวมตอนอาหารที่รับประทาน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

การสุ่มโทรสอบถามข้อมูลและข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมหลังการรับประทานในแต่ละครั้ง โดยจะเลือกสุ่มสอบถามในตัวอย่างที่มีการตอบไปในแนวทางที่ลบมากจนเกินไปและตัวอย่างที่มีการตอบไปในแนวทางที่บวกมากจนเกินไปในการเลือกตอบแบบสอบถาม

- ความพึงพอใจในอาหารที่รับประทาน
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน

3.3 เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลผลคะแนนความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานมี เกณฑ์การคิดคะแนน จากการให้คะแนน 0 ถึง 10 คะแนน (โดยผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ต้องตอบคำถามให้ครบทั้ง 3 ครั้ง)

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงตัวอย่างการประเมินคุณภาพอาหารกล่องและการบริการที่เกี่ยวข้องภาย หลังจากรับประทาน ในด้านการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในวันนั้นๆ (จากการทำ แบบสอบถามออนไลน์)

การบริการของพนักงาน	เลือกคำตอบเดียวเท่านั้น
1. มารยาทของพนักงาน	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. การเตรียมอาหารของพนักงาน	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. ความพึงพอใจโดยรวมต่อ การบริการที่ได้รับ ในวันนี้	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

และเกณฑ์การแปลผลคะแนนความพึงพอใจต่ออาหารที่รับประทาน มีเกณฑ์การคิดคะแนน จากการให้คะแนน 0 ถึง 10 คะแนน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) แปลผลเป็นระดับ คะแนนดังนี้ ให้คะแนน 0 คะแนนเป็นคะแนนที่ต่ำที่สุดและคะแนน 10 คะแนนเป็นคะแนนที่ต่ำที่สุด

ตารางที่ 3.4 ตารางแสดงตัวอย่างการประเมินคุณภาพอาหารกล่องและการบริการที่เกี่ยวข้องภาย หลังจากรับประทาน ในด้านการประเมินความพึงพอใจต่ออาหารที่ได้รับประทานในวันนั้นๆ (จากการ ทำแบบสอบถามออนไลน์)

อาหารที่รับประทาน	เลือกคำตอบเดียวเท่านั้น
1. ความอร่อย	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. ความสม่ำเสมอของรสชาติ	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. ความสดใหม่	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. ความร้อนของอาหาร	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. ความน่ารับประทานของอาหาร	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. ความสะอาดของอาหารและบรรจุภัณฑ์	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาหารที่รับประทาน	เลือกคำตอบเดียวเท่านั้น
7. ความคุ้มค่าของราคา	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. บรรจุภัณฑ์ดูน่ารับประทาน	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. บรรจุภัณฑ์สะดวกในการรับประทาน	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. ความปลอดภัย	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. ความพึงพอใจโดยรวมต่อ อาหารที่รับประทาน ในวันนี้	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

โดยแปลผลเป็นระดับคะแนนดังนี้ ให้คะแนน 0 คะแนนเป็นคะแนนที่ต่ำที่สุดและคะแนน 10 คะแนนเป็นคะแนนที่ต่ำที่สุด

และเกณฑ์การแปลผลคะแนนความพึงพอใจต่ออาหารที่รับประทาน มีเกณฑ์การคิดคะแนนจากการให้คะแนน 0 ถึง 10 คะแนน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent)ต้องตอบคำถามให้ครบทั้ง 3 ครั้ง เฉพาะข้อที่ 2.ความสม่ำเสมอของรสชาติตอบในครั้งที่2และ3เท่านั้นและข้อที่8.บรรจุภัณฑ์ดูน่ารับประทานและข้อที่9.บรรจุภัณฑ์สะดวกในการรับประทาน ตอบในครั้งแรกครั้งเดียวเท่านั้น)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

การสำรวจโดยการเข้าไปประเมินในสถานที่แห่งหนึ่งโดยไม่ให้คนในนั้นรู้ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ในโทรศัพท์มือถือ (Mystery Shopping via Mobile Survey) จะมีการประเมิน 3 ครั้ง โดยเว้นระยะ 7 วันในการรับประทานอาหารและการเข้าไปใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

- จะมีการหาผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) มาเกินจากจำนวนตัวอย่างที่กำหนด 10 เปอร์เซ็นต์ จากตัวอย่าง 150 คน เพื่อป้องกันข้อมูลผิดพลาด
- ตรวจสอบคำตอบด้วยวิธีการ Straight liner check คือการตรวจสอบการตอบคำถามแบบคำตอบเดียวกันติดๆกันหลายข้อหรือทั้งหมดโดยจะตัดข้อมูลที่ได้จากตัวอย่างที่ตอบคำถามแบบนี้ทิ้ง
- ตรวจสอบคำตอบด้วยวิธีการ Logic check คือการตรวจสอบคำตอบที่มีคำถามในทิศทางตรงกัน

ข้ามกันอย่างเห็นได้ชัดแต่มีคำตอบแบบเดียวกันซึ่งขัดแย้งกับความเป็นจริงโดยจะตัดข้อมูลที่ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้จากตัวอย่างที่ตอบคำถามแบบนี้ทิ้งหรือโทรตรวจสอบกับผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) เพื่อย้ำการตอบคำถามอีกครั้งหนึ่ง

- หากพบการผิดพลาดของข้อมูลจะมีการโทรศัพท์ติดต่อกลับไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง
- หากข้อมูลที่ได้มีข้อผิดพลาดและไม่ครบตามที่กำหนดใน Sample size จะมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมให้ครบ

3.5 การเตรียมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์

จากแบบสอบถามจะมีคำถามในหลากหลายรูปแบบและมีรูปแบบแตกต่างกันไปของคำตอบ ในคำถามแต่ละข้อคำตอบที่ได้ในแบบสอบถามนี้จะมี 3 รูปแบบคือ

1. คำตอบแบบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Single Answer) คือ ในข้อคำถามนั้นๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) สามารถเลือกตอบคำถามได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้นจากตัวเลือกที่กำหนดให้
2. คำตอบแบบเลือกตอบได้หลายคำตอบ (Multiple Answer) คือ ในข้อคำถามนั้นๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) สามารถเลือกตอบคำถามได้หลายคำตอบจากตัวเลือกที่กำหนดให้
3. คำตอบของคำถามปลายเปิด (Open Answer) คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) สามารถตอบคำถามปลายเปิดในข้อนั้นๆ ได้อย่างอิสระ

ซึ่งในคำตอบรูปแบบที่ 3 คือ คำตอบของคำถามปลายเปิดก่อนที่จะมีการนำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ จะต้องมีการนำคำตอบที่ได้มาแจกแจงเป็นกลุ่มๆ และสร้างรหัสตัวเลข (Code) เป็นตัวเลข โดยการกำหนดรหัสตัวเลขนั้นต้องห้ามซ้ำกันเพื่อสะดวกต่อการเรียกข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ด้วยการแจกแจงความถี่ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
2. วิเคราะห์พฤติกรรมการบริโภคอาหารกล่องของผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ด้วยการแจกแจงความถี่ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ด้วยการแจกแจงความถี่ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์โดยใช้การประเมินแบบ JAR (Just About Right) ซึ่งใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่รับประทาน ว่า กำลังดี มากเกินไปหรือน้อยเกินไป
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามกับสาขาของร้านเดลิเวอรี่ โดยใช้ χ^2 – test
5. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนความพึงพอใจต่อการบริการและความพึงพอใจต่ออาหารแช่เย็นและแช่แข็งของร้านเดลิเวอรี่ จากการประเมินรอบที่1เทียบกับรอบที่2 และรอบที่2เทียบกับรอบที่3 โดยใช้ สถิติ Paired t – test เนื่องจากตัวอย่างมีขนาดใหญ่ โดยที่ $n \geq 30$ แล้วค่าเฉลี่ยของตัวอย่างจะมีการแจกแจงใกล้เคียงกับการแจกแจงใกล้เคียงกับการแจกแจงแบบปกติ โดยทฤษฎีลิมิตสู่ส่วนกลาง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารกล่องแช่เย็น และแช่แข็ง (Chilled Food & Frozen Food) และศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิเวอรี่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ คือ ส่วนที่ 1 แบ่งเป็น ข้อ 1A พฤติกรรมการซื้อและการบริโภคอาหารกล่อง และข้อ 1DM ข้อมูลส่วนตัว ส่วนที่ 2 แบ่งเป็น ข้อ 2B การประเมินคุณภาพอาหารกล่องและการบริการที่เกี่ยวข้อง (บันทึกระหว่างอยู่ในร้าน) ข้อ 2C การประเมินคุณภาพอาหารกล่องและการบริการที่เกี่ยวข้อง (ประเมินก่อนรับประทานอาหารหลังจากออกจากร้าน) และข้อ 2D การประเมินคุณภาพอาหารกล่องและการบริการที่เกี่ยวข้อง (ประเมินหลังรับประทานอาหารหลังจากออกจากร้าน) และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามข้อมูลส่วนตัว และสาขาของร้านเดลิเวอรี่

ข้อมูลส่วนตัว	สาขา						ค่า χ^2 และ p-value
	สาขา A	สาขา B	สาขา C	สาขา D	สาขา E	รวม	
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (n)	30	30	30	30	30	150	
เพศ							$\chi^2_4 = 0.00$ p-value=1.00
ชาย	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	
หญิง	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	
อายุ							$\chi^2_{16} = 5.898$ p-value=.989
18 – 22 ปี	30.00	16.70	13.30	16.70	16.70	18.70	
23 – 30 ปี	23.30	16.70	20.00	20.00	23.30	20.70	
31 – 40 ปี	20.00	33.30	26.70	26.70	26.70	26.70	
41 – 50 ปี	20.00	20.00	30.00	23.30	23.30	23.30	
51 – 58 ปี	6.70	13.30	10.00	13.30	10.00	10.70	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามข้อมูลส่วนตัว และสาขาของร้านเดลิเวอรี่

ข้อมูลส่วนตัว \ สาขา	สาขา A	สาขา B	สาขา C	สาขา D	สาขา E	รวม	ค่า χ^2 และ p-value
รายได้ครัวเรือน (บาท/เดือน)							
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท	3.30	6.70	0.00	0.00	0.00	2.00	$\chi^2_{16} = 19.087$ p-value = .264
35,001 - 50,001 บาท	26.70	13.30	0.00	20.00	10.00	14.00	
50,001 - 85,000 บาท	33.30	26.70	36.70	36.70	36.70	34.00	
85,001 - 160,000 บาท	30.00	43.30	50.00	36.70	50.00	42.00	
มากกว่า 160,001 บาท	6.70	10.00	13.30	6.70	3.30	8.00	
รายได้ส่วนตัว (บาท/เดือน)							
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	23.30	6.70	10.00	3.30	0.00	8.70	$\chi^2_{16} = 20.243$ p-value = .209
10,001 - 20,000 บาท	23.30	23.30	16.70	30.00	16.70	22.00	
20,001 - 30,000 บาท	33.30	30.00	53.30	36.70	46.70	40.00	
30,001 - 50,000 บาท	13.30	23.30	13.30	16.70	26.70	18.70	
มากกว่า 50,001 บาท	6.70	16.70	6.70	13.30	10.00	10.70	
สถานภาพสมรส							
โสด	60.00	53.30	36.70	63.30	26.70	48.00	$\chi^2_8 = 15.811$ p-value = .045
สมรส แต่ยังไม่มียุตร	16.70	20.00	40.00	23.30	50.00	30.00	
สมรสและมีบุตรแล้ว	23.30	26.70	23.30	13.30	23.30	22.00	
จำนวนบุตร (คน)							
1	57.10	62.50	28.60	25.00	71.40	51.50	$\chi^2_8 = 6.051$ p-value = .642
2	42.90	25.00	57.10	50.00	28.60	39.40	
3	0.00	12.50	14.30	25.00	0.00	9.10	
จำนวนบุตรที่อายุต่ำกว่า 18 ปี							
0	57.10	37.50	42.90	0.00	42.90	39.40	$\chi^2_8 = 6.903$ p-value = .547
1	42.90	50.00	57.10	75.00	57.10	54.50	
2	0.00	12.50	0.00	25.00	0.00	6.10	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) เพอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามข้อมูลส่วนตัว และสาขาของร้านเดลิแมร์ท

สาขา ข้อมูลส่วนตัว	สาขา A	สาขา B	สาขา C	สาขา D	สาขา E	รวม	ค่า χ^2 และ p-value
ระดับการศึกษา							$\chi^2_{20}=46.439$ p-value=.001
มัธยมศึกษาตอนต้น	0.00	0.00	0.00	0.00	13.30	2.70	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6.70	6.70	33.30	20.00	6.70	14.70	
อาชีวศึกษา (ปวช. /ปวส.)	3.30	3.30	3.30	10.00	0.00	4.00	
ปริญญาตรี	70.00	66.70	46.70	46.70	30.00	52.00	
ปริญญาโท	16.70	20.00	16.70	20.00	43.30	23.30	
ปริญญาเอก	3.30	3.30	0.00	3.30	6.70	3.30	
อาชีพ							$\chi^2_{28}=126.853$ p-value<.001
ผู้บริหารระดับกลาง	3.30	6.70	10.00	3.30	0.00	4.70	
หัวหน้างาน / พนักงานที่มีความชำนาญ	10.00	46.70	20.00	10.00	10.00	19.30	
พนักงานธรรมดา	13.30	10.00	43.30	46.70	30.00	28.70	
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจชั้นผู้น้อย	0.00	0.00	3.30	20.00	10.00	6.70	
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจระดับกลาง	0.00	3.30	3.30	6.70	0.00	2.70	
อาชีพที่ใช้การศึกษาสูง	10.00	20.00	10.00	3.30	13.30	11.30	
นักเรียน / นักศึกษา	43.30	10.00	10.00	0.00	3.30	13.30	
ฟรีแลนซ์ / อาชีพอิสระ	3.30	0.00	0.00	3.30	13.30	4.00	
จำนวนสมาชิกครอบครัวที่อยู่รวมกัน							$\chi^2_{16}=30.493$ p-value=.016
1 คน	13.30	16.70	13.30	3.30	0.00	9.30	
2 คน	20.00	23.30	13.30	6.70	3.30	13.30	
3 คน	30.00	20.00	23.30	13.30	13.30	20.00	
4 คน	13.30	6.70	20.00	10.00	20.00	14.00	
มากกว่า 4 คนขึ้นไป	23.30	33.30	30.00	66.70	63.30	43.30	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) เปอร์เซนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามข้อมูลส่วนตัว และสาขาของร้านเดลิแมร์ท

สาขา ข้อมูลส่วนตัว	สาขา A	สาขา B	สาขา C	สาขา D	สาขา E	รวม	ค่า χ^2 และ p-value
ที่อยู่อาศัยหลัก							$\chi^2_{16} = 69.014$ p-value<0.001
บ้านเดี่ยว	26.70	33.30	10.00	3.30	50.00	24.70	
บ้านแฝด	0.00	6.70	6.70	10.00	0.00	4.70	
ทาวน์เฮ้าส์/ทาวน์โฮม	3.30	36.70	30.00	50.00	30.00	30.00	
คอนโดมิเนียม	23.30	13.30	10.00	20.00	16.70	16.70	
หอพัก/อพาร์ทเมนท์/แฟลต	43.30	3.30	36.70	10.00	3.30	19.30	
การทำอาหารภายในบ้าน							$\chi^2_{16} = 37.687$ p-value=.002
ไม่ได้ทำเลย	40.00	13.30	20.00	6.70	16.70	19.30	
ทำบ้างนานๆที	33.30	60.00	16.70	30.00	26.70	33.30	
มีทำบ้างเป็นบางครั้ง	13.30	26.70	50.00	40.00	30.00	32.00	
ทำบ่อยๆ	10.00	0.00	13.30	23.30	23.30	14.00	
ทำแทบทุกวัน	3.30	0.00	0.00	0.00	3.30	1.30	
เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน							$\chi^2_{32} = 63.216^*$ p-value=.001
ตู้เย็นขนาดเล็ก	36.70	46.70	56.70	16.70	23.30	36.00	
ตู้เย็นขนาดใหญ่	66.70	70.00	53.30	66.70	70.00	65.30	
ไมโครเวฟ	76.70	56.70	66.70	73.30	80.00	70.70	
กระทะไฟฟ้า	43.30	36.70	50.00	36.70	33.30	40.00	
เตาแก๊ส	70.00	63.30	53.30	76.70	56.70	64.00	
เตาไฟฟ้า	66.70	70.00	53.30	43.30	63.30	59.30	
หม้อหุงข้าว	76.70	70.00	40.00	73.30	80.00	68.00	
กระติกน้ำร้อน	60.00	70.00	50.00	36.70	26.70	48.70	
รถมอเตอร์ไซด์							$\chi^2_8 = 11.269$ p-value=.187
รถมอเตอร์ไซด์ 0 คัน	36.70	46.70	70.00	66.70	50.00	54.00	
รถมอเตอร์ไซด์ 1 คัน	56.70	46.70	30.00	26.70	46.70	41.30	
รถมอเตอร์ไซด์ 2 คัน	6.70	6.70	0.00	6.70	3.30	4.70	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) เปอร์เซนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามข้อมูลส่วนตัว และสาขาของร้านเดลี มาร์ท

ข้อมูลส่วนตัว \ สาขา	สาขา A	สาขา B	สาขา C	สาขา D	สาขา E	รวม	ค่า χ^2 และ p-value
รถยนต์							$\chi^2_8 = 20.59$ p-value = .008
รถยนต์ 0 คัน	46.70	26.70	50.00	33.30	73.30	46.00	
รถยนต์ 1 คัน	30.00	60.00	30.00	50.00	23.30	38.70	
รถยนต์ 2 คัน	23.30	13.30	20.00	16.70	3.30	15.30	
รถกระบะ							$\chi^2_8 = 11.269$ p-value = .187
รถกระบะ 0 คัน	73.30	56.70	70.00	86.70	86.70	74.70	
รถกระบะ 1 คัน	26.70	36.70	30.00	13.30	13.30	24.00	
รถกระบะ 2 คัน	0.00	6.70	0.00	0.00	0.00	1.30	
รถ SUV							$\chi^2_8 = 17.981$ p-value = .021
รถ SUV 0 คัน	83.30	63.30	66.70	90.00	96.70	80.00	
รถ SUV 1 คัน	16.70	30.00	30.00	10.00	3.30	18.00	
รถ SUV 2 คัน	0.00	6.70	3.30	0.00	0.00	2.00	
รถตู้							$\chi^2_4 = 14.33$ p-value = .006
รถตู้ 0 คัน	90.00	70.00	90.00	96.70	96.70	88.70	
รถตู้ 1 คัน	10.00	30.00	10.00	3.30	3.30	11.30	

* ใช้สถิติ χ^2 test for multiple response categorical data

จากตารางที่ 4.1 จะเห็นว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามสาขาของร้านเดลี มาร์ท เพศมีสัดส่วนของหญิงและชายเท่ากัน คิดเป็น 50.00% อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็น 26.70% ส่วนใหญ่รายได้ครัวเรือนอยู่ในช่วง 85,001-160,000 บาท คิดเป็น 42.00% ส่วนใหญ่รายได้ส่วนตัวอยู่ในช่วง 20,000-30,000 บาท คิดเป็น 40.00% ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็น 60.00% ส่วนใหญ่จำนวนบุตรคือ 1 คน คิดเป็น 51.50% ส่วนใหญ่จำนวนบุตรที่อายุมากกว่า 18 ปีคือ 1 คน คิดเป็น 54.50% ส่วนใหญ่การศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามคือระดับปริญญาตรี คิดเป็น 52.00% อาชีพส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามคือพนักงานธรรมดา คิดเป็น 28.70% ส่วนใหญ่จำนวนสมาชิกภายในบ้านคือมากกว่า 4 คน คิดเป็น 43.30% และส่วนใหญ่อาศัยหลักของผู้ตอบแบบสอบถามคือทาวเฮ้าส์ คิดเป็น 30.00% การภายในบ้านมีทำอาหารบ้าง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นานๆที และมีทำบ้างเป็นบางครั้งมีค่าใกล้เคียงกัน คิดเป็น 33.30% และ32.00% ตามลำดับ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ไมโครเวฟ หม้อหุงข้าว ตู้เย็นขนาดใหญ่ และ เต้าแก๊สมีค่าใกล้เคียงกัน คิดเป็น 70.70% 68.00% 65.30% และ64.00% ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มียานพาหนะ

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามกับสาขาของร้านเดลิเวอรี่โดยสถิติทดสอบChi-Square พบว่าสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกที่อยู่ร่วมกัน ประเภทที่อยู่อาศัยหลัก การทำอาหารภายในบ้าน ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน จำนวนรถยนต์ จำนวนรถSUV จำนวนรถตู้ มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิเวอรี่ อย่างมีนัยสำคัญด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารกล่อง

ตารางที่ 4.2 เปอร์เซนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทอาหารกล่องที่เคยรับประทาน

ประเภทอาหารกล่องที่เคยรับประทาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยรับประทาน (คิดเป็นเปอร์เซนต์จาก n = 150)
อาหารแช่เย็น	89.30
อาหารแช่แข็ง	76.00

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยรับประทานอาหารแช่เย็นมีมากกว่าอาหารแช่แข็ง คิดเป็น 13.30%

ตารางที่ 4.3 เปอร์เซนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้ออาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง

ความถี่ในการซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (ครั้ง : สามเดือนที่ผ่านมา)	อาหารแช่เย็น	อาหารแช่แข็ง
12 - 14 ครั้ง	15.70	24.40
15 - 18 ครั้ง	38.20	35.60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้ออาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง

ความถี่ในการซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (ครั้ง : สามเดือนที่ผ่านมา)	อาหารแช่เย็น	อาหารแช่แข็ง
19 - 24 ครั้ง	29.20	33.30
25 ครั้งขึ้นไป	16.90	6.70

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็งมากที่สุดอยู่ใน 15 - 18 ครั้ง คิดเป็น 38.30% และ 35.60% ตามลำดับ รองลงมาคือความถี่ในการซื้อในช่วง 19 - 24 ครั้ง คิดเป็น 29.20% และ 33.30% ตามลำดับ จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าความถี่ในการซื้อ 25 ครั้งขึ้นไปของอาหารแช่เย็นมากกว่าอาหารแช่แข็ง คิดเป็น 10.20%

ตารางที่ 4.4 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามราคาอาหารแช่เย็นและแช่แข็งที่เคยซื้อ

ราคาอาหารแช่เย็นและแช่แข็งที่เคยซื้อ	อาหารแช่เย็น	อาหารแช่แข็ง
31 - 35 บาท	31.00	22.20
36 - 40 บาท	60.20	61.70
41 - 45 บาท	8.80	16.00

จากตารางที่ 4.4 จะเห็นได้ว่าราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะซื้ออาหารกล่องทั้งแบบแช่เย็นและแช่แข็ง ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงราคา 36 - 40 บาท คิดเป็น 60.20% และ 61.70% ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนกล่องที่ซื้อในแต่ละครั้ง

จำนวนกล่องที่ซื้อในแต่ละครั้ง	อาหารแช่เย็น	อาหารแช่แข็ง
1 กล่อง	54.00	61.70
2 กล่อง	35.40	28.40
3 กล่อง	8.00	9.90
4 กล่อง	2.70	0.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ซื้ออาหารแช่เย็นครั้งละมากกว่า 1 กล่อง

เหตุผลที่ซื้อมากกว่า 1 กล่อง	อาหารแช่เย็น
รับประทานคนเดียว	25.00
เพื่อคนอื่นสำหรับรับประทานด้วยกัน	38.50
ซื้อตุนไว้มีคนอื่น	36.50

จากตารางที่ 4.5 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็งครั้งละ 1 กล่อง คิดเป็น 54.00% และ 61.70% ตามลำดับ และจากตารางที่ 4.6 พบว่าเหตุผลที่ซื้ออาหารแช่เย็นครั้งละมากกว่า 1 กล่อง คือ ซื้อเพื่อคนอื่นสำหรับรับประทานด้วยกัน คิดเป็น 38.50% ซึ่งใกล้เคียงกับซื้อตุนไว้มีคนอื่น ซึ่งคิดเป็น 36.50% และสุดท้ายคือ ซื้อรับประทานคนเดียว คิดเป็น 25.00%

ตารางที่ 4.7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ชอบรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งจำแนกตามเหตุผล

เหตุผลที่ชอบรับประทานอาหารกล่อง	จำนวน (คน)	รวม	
ความสะดวก	สะดวก	44	207
	ง่ายต่อการรับประทาน	3	
	รวดเร็ว	40	
	ทิ้งได้เลย	11	
	เก็บไปเวฟที่บ้านได้	44	
	ไม่เสียเวลาทำอาหาร	25	
	รับประทานง่าย	40	
คุณภาพ	อร่อย	26	146
	สดใหม่	11	
	สะอาด	109	
แพคเกจ	หน้าตาดูน่ารับประทาน	8	38
	อุปกรณ์พร้อม	30	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ชอบรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง
จำแนกตามเหตุผล

เหตุผลที่ชอบรับประทานอาหารกล่อง		จำนวน (คน)	รวม
ราคา	ราคาคุ้มค่า	23	57
	ราคาไม่แพง	34	
เมนู	มีเมนูให้เลือกหลากหลาย	25	38
	มีเมนูที่ชอบ	13	
สาขา	มีสาขาครอบคลุม	8	42
	หาซื้อง่าย	34	

จากตาราง พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งส่วนใหญ่เป็นเพราะความสะดวก คิดเป็น 207 คน เช่น สะดวก รวดเร็ว เก็บไปเวฟที่บ้านได้ รับประทานง่าย เป็นต้น เหตุผลที่ชอบรับประทานอันดับที่สองคือ เรื่องคุณภาพ คิดเป็น 146 คน และอันดับที่สามคือ เรื่องราคา คิดเป็น 57 คน ถัดมาเป็น เรื่องเกี่ยวกับสถานที่หรือสาขา คิดเป็น 42 คน และสุดท้ายเป็นเรื่องของแพคเกจและเมนูซึ่งคิดเป็น 38 คนเท่ากัน

ตารางที่ 4.8 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโอกาสในการซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็งรับประทานในแต่ละครั้ง

โอกาสในการซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็งรับประทาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์จาก $n = 150$)
ช่วงเวลาที่ต้องเร่งรีบ	71.30
เมื่อต้องเดินทาง ใช้เวลาอยู่นอกบ้าน เช่น ไปเที่ยวต่างจังหวัด	64.70
เมื่อออกมาพักอาศัยนอกบ้าน เช่น อยู่หอพัก คอนโด	66.00
เมื่ออยู่ที่ออฟฟิศ	54.70
เมื่อที่บ้านไม่ได้ทำกับข้าว	70.00
เทศกาลกินเจ	52.70
รับประทานเป็นมื้ออาหารและในชีวิตประจำวัน	51.30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็งในช่วงเวลาที่เร่งรีบ และเมื่อที่บ้านไม่ได้ทำกับข้าวใกล้เคียงกัน คือ 71.30% และ 70.00% ตามลำดับ รองลงมา คือ เมื่อออกมาพักอาศัยนอกบ้าน เช่น อยู่หอพัก คอนโด และเมื่อต้องเดินทาง ใช้เวลาอยู่นอกบ้าน เช่น ไปเที่ยวต่างจังหวัด ซึ่งคิดเป็น 66.00% และ 64.70% ตามลำดับ สุดท้าย คือ เมื่ออยู่ที่ออฟฟิศ เทศกาลกินเจ และรับประทานเป็นมื้ออาหารในชีวิตประจำวัน คิดเป็น 54.70% 52.70% และ 51.30% ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่รับประทานอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง

ช่วงเวลาที่รับประทานอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์จาก n = 150)
มือเช้า	67.80
มือกลางวัน	34.90
มือเย็น	33.60
มือดึก	56.40
ระหว่างมือ	47.70

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็งในมือเช้า คิดเป็น 67.80% รองลงมาคือ มือดึก คิดเป็น 56.40% และอันดับที่ 3 คือ จะรับประทานระหว่างมือ คิดเป็น 47.70%

ตารางที่ 4.10 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่รับประทานอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง

สถานที่ที่รับประทานอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์จาก n = 150)
ที่ทำงาน	69.70
ที่บ้าน	30.30
ระหว่างเดินทาง	27.60
คอนโด	26.90
หอพัก/อพาร์ทเมนท์	15.90
โรงเรียน	6.90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.10 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็งรับประทานในที่ทำงาน คิดเป็น 69.70% รองลงมาจะเป็น ที่บ้าน ระหว่างเดินทาง และที่คอนโด ซึ่ง มีเปอร์เซ็นต์ใกล้เคียงกัน คิดเป็น 30.30% 27.60% และ 26.90% ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 เปอร์เซนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่รับประทานและเวลาที่รับประทาน

เวลา \ สถานที่	ที่ทำงาน	ที่บ้าน	ระหว่างเดินทาง	คอนโด	หอพัก/อพาร์ทเมนท์/แฟลต	โรงเรียน
มือเช้า	82.00	59.10	77.50	76.90	65.20	90.00
มือกลางวัน	37.00	38.60	35.00	25.60	43.50	20.00
มือเย็น	30.00	50.00	45.00	30.80	34.80	40.00
มือดึก	49.00	61.40	60.00	92.30	82.60	50.00
ระหว่างมือ	46.00	50.00	27.50	38.50	39.10	60.00

จากตารางที่ 4.11 จะพบว่าในที่ทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มักจะรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งในมือเช้า คิดเป็น 82.00% ที่บ้านมักจะรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งในมือเช้าและมือดึกมากที่สุด คิดเป็น 59.10% และ 61.40% ตามลำดับ ระหว่างเดินทางส่วนใหญ่จะรับประทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งในมือเช้า คิดเป็น 77.50% สำหรับคอนโดและหอพัก/อพาร์ทเมนท์/แฟลต มักจะรับประทานในมือดึกมากที่สุด คิดเป็น 92.00% และ 82.60% ตามลำดับ ที่โรงเรียนในที่นี้คือมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่จะรับประทานในมือเช้า โดยคิดเป็น 90.00%

ตารางที่ 4.12 เปอร์เซนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามร้านค้าที่ซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็ง

ร้านค้าที่ซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็ง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์จาก $n = 150$)
เดลีมาร์ท นอกป้อม	100.00
เดลีมาร์ท ในป้อม	22.70
เอ มาร์เก็ต	5.30
บี เดลี	4.70
ซี มาร์ท นอกป้อม	4.00
ดี มาร์ท	2.70
โอ มาร์เก็ต วิลเลจ	2.00
อี มาร์ท นอกป้อม	1.30
เอฟ มาร์ท นอกป้อม	1.30
จี เฟรช มาร์ท	1.30
เฮช มาร์ท	1.30
ซี มาร์ท ในป้อม	0.70
ฟูดฮอลล์	0.70

จากตารางที่ 4.12 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็น 100% จะซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็งรับประทานจากร้านเดลีมาร์ทนอกป้อมเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของเราเป็นลูกค้าจากร้านเดลีมาร์ท ส่วนรองลงมาจะเป็น ร้านเดลีมาร์ทในป้อม คิดเป็น 22.70% ส่วนร้านที่มีเปอร์เซ็นต์ใกล้เคียงกันคือ เอ มาร์เก็ต ,บี เดลี และซี มาร์ท นอกป้อม คิดเป็น 5.30% 4.70% และ4.00%

ตารางที่ 4.13 เปอร์เซนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามร้านค้า และความถี่ในการซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็ง

ร้านค้าที่ซื้ออาหารกล่องแช่เย็น และแช่แข็ง	ความถี่			
	>= 3 ครั้งต่อ สัปดาห์	1 - 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์	1 - 3 ครั้ง ต่อเดือน	น้อยกว่า เดือนละครั้ง
เดลีมาร์ท นอกป้อม	93.30	6.70	0.00	0.00
เดลีมาร์ท ในป้อม	0.00	32.40	55.90	11.80
เอ มาร์เก็ต	0.00	12.50	62.50	25.00
บี เดลี	0.00	0.00	71.40	28.60
ซี มาร์ท นอกป้อม	0.00	0.00	0.00	100.00
ดี มาร์ท	0.00	0.00	75.00	25.00
โอ มาร์เก็ต วิลเลจ	0.00	0.00	100.00	0.00
อี มาร์ท นอกป้อม	0.00	0.00	100.00	0.00
เอฟ มาร์ท นอกป้อม	0.00	0.00	0.00	100.00
จี เฟรช มาร์ท	0.00	0.00	0.00	100.00
เฮช มาร์ท	0.00	0.00	0.00	100.00
ซี มาร์ท ในป้อม	0.00	0.00	100.00	0.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความถี่การซื้ออาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งจากร้านเดลีมาร์ทนอกป้อมส่วนใหญ่จะเป็นความถี่ตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ ซึ่งคิดเป็น 93.30% และร้านเดลีมาร์ทในป้อม มักจะมีความถี่การซื้ออยู่ในช่วง 1-3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็น 55.90% ส่วนร้านเอ มาร์เก็ต, บี เดลี, ดี มาร์ท, โอ มาร์เก็ต วิลเลจ, อี มาร์ท นอกป้อม และซี มาร์ท ในป้อม ส่วนใหญ่จะมีความถี่การซื้ออยู่ในช่วง 1-3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็น 62.50% 71.40% 75.00% 100.00% 100.00% และ 100.00% ตามลำดับ ร้าน บี เดลีมักจะมีความถี่อยู่ในช่วง ส่วนร้านที่เหลือ คือ ร้านซี มาร์ท นอกป้อม, เอฟ มาร์ท นอกป้อม, จี เฟรช มาร์ท, เฮช มาร์ท ส่วนใหญ่จะมีความถี่การซื้อน้อยกว่าเดือนละครั้ง ซึ่งคิดเป็น 100.00% เท่ากันทุกร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเมนูอาหารที่ได้รับความนิยมชื่นชอบ

เมนูที่ชื่นชอบ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์จาก $n = 150$)
ข้าวราดกะเพราหมู	71.30
ข้าวผัดกะเพราหมู	62.70
ข้าวผัดต้มยำทะเล	47.30
ข้าวผัดกุ้ง	45.30
ข้าวราดกะเพราไก่	42.70
ข้าวกะเพราหมูย่าง	41.30
ข้าวผัดกะเพราไก่	40.70
ข้าวไก่เทอริยากิ	22.70
ข้าวเหนียวไก่ทอด	21.30
ข้าวพริกแกงไก่	15.30
ข้าวโรซ์เบอร์รี่ไก่พริกไทยดำ	14.00
ข้าวปลาผัดพริกสด	12.00
ข้าวหมูคั่วกลิ้ง	10.70
สปาเก็ตตี้ ชีสหมู	10.70
ข้าวปลาหมึกผัดไข่เค็ม	10.00
ข้าวผัดอเมริกัน	7.30
ข้าวแพนงหมูไข่เจียว	6.70
แกงเขียวหวานไก่	6.70
ข้าวไก่ย่างถ่าน	5.30
สปาเก็ตตี้คาโบนาร่า	5.30
ข้าวแกงกะหรี่หมูทงคัตสึ	4.70
แกงจืดเต้าหู้หมูสับ	4.70
กุ้งอบวุ้นเส้น	4.00
มักกะโรนีไก่	4.00
ผัดซีอิ้วหมู	4.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.14 จะเห็นได้ว่าเมนูอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งที่ได้รับความนิยมชื่นชอบมากที่สุด คือ กลุ่มเมนูข้าวราดกะเพราหมูและเมนูข้าวผัดกะเพราหมู ซึ่งคิดเป็น 71.30%และ 62.70% ตามลำดับ รองลงมาเป็น กลุ่มเมนูข้าวผัดต้มยำทะเล เมนูข้าวผัดกุ้ง เมนูข้าวราดกะเพราไก่ เมนูข้าวผัดกะเพราหมูย่าง เมนูข้าวผัดกะเพราไก่ ซึ่งคิดเป็น 47.30% 45.30% 42.70% 41.30% และ 40.70% ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงรูปแบบกลุ่มเมนูที่ชื่นชอบโดยใช้วิธี Two-Step Cluster

รูปแบบเมนู	เมนู	เปอร์เซ็นต์
รูปแบบเมนูกลุ่มที่ 1	ข้าวผัดกะเพราหมู	93.10
	ข้าวกะเพราหมูย่าง	63.80
	ข้าวราดกะเพราหมู	53.40
รูปแบบเมนูกลุ่มที่ 2	ข้าวราดกะเพราหมู	93.20
	ข้าวผัดต้มยำทะเล	44.10
รูปแบบเมนูกลุ่มที่ 3	ข้าวผัดกะเพราไก่	100.00
	ข้าวผัดต้มยำทะเล	75.80
	ข้าวผัดกุ้ง	66.70
	ข้าวราดกะเพราหมู	63.60

จากตารางที่ 4.15 พบว่าเมื่อจัดกลุ่มเมนูที่ชื่นชอบโดยใช้วิธี Two-Step Cluster โดยแต่ละกลุ่มเลือกเมนูที่เกิน 50.00% (ดังตารางในภาคผนวกตารางที่ 51.ค) ซึ่งสามารถจัดเมนูได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 มีเมนูข้าวผัดกะเพราหมู ข้าวกะเพราหมูย่างและข้าวราดกะเพราหมู กลุ่มที่ 2 มี เมนูข้าวราดกะเพราหมูและข้าวผัดต้มยำทะเล กลุ่มที่ 3 มีเมนูข้าวผัดกะเพราไก่ ข้าวผัดต้มยำทะเลข้าวผัดกุ้ง และข้าวราดกะเพราหมู ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดโปรโมชั่น เช่น การจัดโปรโมชั่นลดราคา เมื่อซื้อเมนูจับคู่ข้าวราดกะเพราหมูและข้าวผัดต้มยำทะเล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 เปอร์เซนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเมนูอาหารที่ได้รับความนิยมมากที่สุด
เมื่อจัดอันดับเมนูที่ชื่นชอบ 3 อันดับ

เมนูยอดนิยม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์จาก คะแนนรวม 750)
ข้าวราดกะเพราหมู	37.73
ข้าวผัดกะเพราหมู	33.60
ข้าวผัดต้มยำทะเล	18.00
ข้าวราดกะเพราไก่	17.60
ข้าวกะเพราหมูย่าง	15.73
ข้าวผัดกะเพราไก่	13.73
ข้าวผัดกุ้ง	13.60
ข้าวเหนียวไก่ทอด	7.87
ข้าวไก่เทอริยากิ	5.47
ข้าวพริกแกงไก่	3.60
ข้าวปลาหมึกผัดไข่เค็ม	2.80
ข้าวผัดอเมริกัน	1.73
ข้าวแพงหมูไข่เจียว	1.73
ข้าวไรซ์เบอร์รี่ไก่พริกไทยดำ	1.47
สปาเก็ตตี้ชี้เมามู	1.20
ข้าวแกงกะหรี่หมูทงคัตลี	1.07
ข้าวปลาผัดพริกสด	0.80
ข้าวหมูคั่วกลิ้ง	0.67
มักกะโรนีไก่	0.67
กุ้งอบวุ้นเส้น	0.53
ข้าวไก่ย่างถ่าน	0.13
แกงเขียวหวานไก่	0.13
แกงจืดเต้าหู้หมูสับ	0.13
สปาเก็ตตี้คาโบนาร่า	0.00
ผัดซีอิ้วหมู	0.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.16 จะพบว่าเมนูที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เมนูข้าวราดกะเพราหมู คิดเป็น 37.73% รองลงมา คือ เมนูข้าวผัดกะเพราหมู คิดเป็น 33.60% และสุดท้าย คือ เมนูข้าวผัดต้มยำทะเล คิดเป็น 18.00%

ตารางที่ 4.17 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเมนูอาหารที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม

เมนูเพิ่มเติม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ผัดพริกไทยดำไก่ทอด	15
น้ำพริกปลาทุ	13
สเต็กไก่	12
สเต็กหมู	12
ผัดกะเพราทะเล	12
ข้าวคลุกกะปิ	12
ข้าวผัดไก่ทอด	11
บะหมี่ต้มยำ	10
เย็นตาโฟ	10
ข้าวมันไก่	10
ข้าวมันไก่ทอด	8
ข้าวมันไก่ต้ม	8
ข้าวผัดกุนเชียง	7
ผัดพริกเผาไก่ทอด	7
ผัดพริกเผาปลาหมึก	7
ผัดพริกไทยดำหมู	7
ผัดผักบุ้งหมูกรอบ	7
ผัดคะน้าหมูกรอบ	7
ผัดกะเพราไก่กรอบ	7
ผัดกะเพราหมูกรอบ	7
ส้มตำ	7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเมนูอาหารที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม

เมนูเพิ่มเติม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ข้าวไก่ย่าง	7
ข้าวคอกหมูย่าง	7
สเต็กปลา	6
สปาเก็ตตี้หมู	6
สปาเก็ตตี้ไก่	6
ผัดกะเพราปลาหมึก	6
ผัดกะเพราไข่เหี่ยวม้า	6
สลัดปลาทูน่า	6
สลัดอกไก่	6
ลาบหมู	6
ข้าวหน้าปลาแซลมอน	6
ข้าวผัดหมูกะเพรากรอบ	5
ผัดน้ำมันหอยหมูสับ	5
ผัดเม็ดมะม่วงไก่	5
ผัดคะน้าปลาเค็ม	5
คั่วไก่	5
ผัดซีอิ้วหมู	5
ผัดกะเพราเนื้อ	5
ข้าวเหนียวหมูปั้น	5
ข้าวหมูแดง	5
ข้าวไข่เจียวรวมมิตร	5
หมูมะนาว	5
หมูกระเทียม	5
ไก่กระเทียม	5
สเต็กปลาดอลลี่	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเมนูอาหารที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม

เมนูเพิ่มเติม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
แกงกะหรี่หมู	4
แกงกะหรี่ไก่	4
ข้าวผัดหมูกรอบ	3
ข้าวผัดไก่เทอริยากิ	3
ผัดผักบั้งไก่กรอบ	3
ผัดเม็ดมะม่วงไก่กรอบ	3
ข้าวหน้าเนื้อ	3
ปลากระพงสามรส	3
สเต็กปลาแซลมอน	2
ข้าวผัดทะเล	2
ข้าวผัดอเมริกัน	2
ผัดไท	2
หอยทอด	2

จากตารางที่ 4.17 พบว่าเมนูที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีเพิ่มเติมในร้านเดลิเวอรี่มากที่สุดคือ เมนูผัดพริกไทยดำไก่ทอด มีจำนวน 15 คน รองลงมาคือ เมื่อน้ำพริกปลาทุ มีจำนวน 13 คน และสเต็กไก่ สเต็กหมู ผัดกะเพราทะเล ข้าวคลุกกะปิ มีจำนวน 12 คน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินการให้บริการของพนักงาน

4.3.1 การปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนด

ประเมินการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้โดยมีเกณฑ์มาตรฐานอยู่ที่ 80.00% แสดงเป็นค่าเฉลี่ยของการประเมินทั้ง 3 รอบดังแสดงในตารางที่ 4.18 และ 4.19

ตารางที่ 4.18 เปอร์เซ็นต์ของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็ง ภายในร้านเดลิเวอรี่จำหน่ายตามสาขาของร้านเดลิเวอรี่

หัวข้อประเมิน \ สาขา	สาขาA	สาขาB	สาขาC	สาขาD	สาขาE	รวม
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (n)	6	6	6	6	6	30
อุณหภูมิที่ใช้เก็บสินค้า	33.33	49.97	5.57	72.23	33.30	38.90
การจัดเรียงอาหารกล่อง : วางเอียงลาด	83.33	88.87	94.43	88.90	88.87	88.90
บรรจุภัณฑ์ปิดสนิทไม่มีรอยรั่วซึม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
เปิดฝากล่องก่อนการอุ่น	61.13	77.77	94.43	100.00	100.00	86.70
ป้อนการอุ่นอาหาร	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
ไม่อุ่นอาหารพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป	88.87	83.30	83.30	33.30	16.70	61.10
ปิดฝากล่องหลังการอุ่น	100.00	88.90	72.23	100.00	88.87	90.00
หยิบช้อนและส้อมตามยาว	100.00	94.43	88.87	100.00	94.43	95.57
หยิบซองพริกน้ำปลา	100.00	94.43	100.00	94.43	88.87	95.57
ไม่นำอาหารที่อุ่นร้อนใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น	61.11	83.33	100.00	83.33	100.00	81.69
Protocol Score	84.33	86.67	82.33	87.67	79.33	84.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่าคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานทั้ง 5 สาขา มีสาขาE มีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 79.33% ซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ซึ่งมีบางข้อที่คะแนนเฉลี่ยรวมของทั้ง 5 สาขา ยังต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน คือ อุณหภูมิที่ใช้เก็บสินค้า และไม่อุ่นอาหารพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป ซึ่งพนักงานในแต่ละสาขาต้องแก้ไขในเรื่อง อุณหภูมิที่ใช้เก็บสินค้า จะมีสาขาC สาขาA สาขาE สาขาB และสาขาD โดยมีคะแนนการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 5.57% 33.30% 33.33% 49.97% และ 72.23% ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ในเรื่องเปิดฝากล่องก่อนการอุ่น จะมีสาขา A และสาขา B โดยมีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 61.13% และ 77.77% ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ในเรื่องไม่อุ่นอาหารพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป จะมีสาขา D และสาขา E โดยมีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 33.30% และ 16.70% ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ในเรื่องปิดฝากล่องก่อนการอุ่น จะมีสาขา C โดยมีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 72.23% ซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน และในเรื่องไม่นำอาหารที่อุ่นร้อนใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น จะมีสาขา A โดยมีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 61.11% ซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.19 เปอร์เซ็นต์ของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่จำหน่ายตามสาขาของร้านเดลิเวอรี่

หัวข้อประเมิน \ สาขา	สาขา A	สาขา B	สาขา C	สาขา D	สาขา E	รวม
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (n)	24	24	24	24	24	120
อุณหภูมิที่ใช้เก็บสินค้า	100.00	90.27	98.60	97.20	98.60	96.93
การจัดเรียงอาหารกล่อง:วางซ้อนกัน	66.63	81.93	69.47	80.57	68.07	73.37
บรรจุภัณฑ์ปิดสนิทไม่มีรอยรั่วซึม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
เจาะรู 2 รู ก่อนการอุ่น	47.23	50.00	80.57	80.53	58.33	63.30
วัสดุในการเจาะ : เข็มจิ้มซาลาเปา	59.73	62.50	86.10	80.53	72.23	72.23
ปุ่มการอุ่นอาหาร	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
ไม่อุ่นอาหารพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป	70.83	75.00	79.20	25.00	29.13	55.83
หีบซ้อนและส้อมด้ามยาว	97.23	94.47	90.30	95.83	91.70	93.90
หีบของพริกน้ำปลา	96.30	83.33	87.04	94.44	88.89	90.00
ไม่นำอาหารที่อุ่นร้อนใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น	93.84	75.72	57.59	84.24	73.32	77.73
Protocol Score	82.33	82.00	87.33	83.67	78.33	82.67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.19 พบว่าคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานทั้ง 5 สาขา มีสาขา E มีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 78.33% ซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ซึ่งมีบางข้อที่คะแนนเฉลี่ยรวมของทั้ง 5 สาขา ยังต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน คือ การจัดเรียงอาหารกล่อง เจาะรู 2 รู ก่อนการอุ่น วัสดุในการเจาะ ไม่อุ่นอาหารพร้อมกัน 2 กล่อง ขึ้นไป และไม่นำอาหารที่อุ่นร้อนใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น ซึ่งพนักงานในแต่ละสาขาต้องแก้ไขในเรื่อง การจัดเรียงอาหารกล่อง จะมีสาขา A สาขา E และสาขา C โดยมีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 66.63% 68.07% และ 69.47% ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ในเรื่องเจาะรู 2 รู ก่อนการอุ่น จะมีสาขา A สาขา B สาขา D และสาขา E โดยมีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 47.23% 50.00% 58.33% และ 63.30% ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ในเรื่อง วัสดุในการเจาะ จะมีสาขา A สาขา B สาขา D และสาขา E โดยมีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 59.73% 62.50% 72.23% และ 72.23% ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ในเรื่องไม่อุ่นอาหารพร้อมกัน 2 กล่อง ขึ้นไป จะมีสาขา D สาขา E สาขา A สาขา B และสาขา C โดยมีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 25.00% 29.13% 70.83% 75.00% และ 79.20% ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน และในเรื่องไม่นำอาหารที่อุ่นร้อนใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น จะมีสาขา C สาขา E และสาขา B โดยมีคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 57.59% 73.32% และ 75.72% ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.20 เพอร์เซ็นต์ของค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง ภายในร้านเดลิเวอรี่จำหน่ายตามรอบการประเมินและสาขาของร้านเดลิเวอรี่

สาขา \ รอบ	รอบที่ 1	รอบที่ 2	รอบที่ 3	ค่า Paired t – test และ p-value	
				รอบที่ 1-รอบที่ 2	รอบที่ 2-รอบที่ 3
สาขา A	80.10	83.89	84.29	$t_{29} = -1.762$ p-value = 0.089	$t_{29} = -0.169$ p-value = 0.867
สาขา B	82.46	83.09	82.84	$t_{29} = -0.204$ p-value = 0.84	$t_{29} = 0.078$ p-value = 0.939
สาขา C	85.45	85.34	87.76	$t_{29} = 0.051$ p-value = 0.96	$t_{29} = -1.033$ p-value = 0.31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) เปอร์เซ็นต์ของค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง ภายในร้านเดลิเวอรี่จำหน่ายตามรอบการประเมินและสาขาของร้านเดลิเวอรี่

รอบ สาขา	รอบที่1	รอบที่2	รอบที่3	ค่า Paired t – test และ p-value	
				รอบที่1-รอบที่2	รอบที่2-รอบที่3
สาขาD	83.44	83.39	86.71	$t_{29}=0.017$ p-value=0.987	$t_{29}=-1.476$ p-value=0.151
สาขาE	76.77	79.79	78.60	$t_{29}=-0.952$ p-value=0.349	$t_{29}=0.416$ p-value=0.681

จากตารางที่ 4.20 พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานเมื่อแบ่งตามรอบการประเมินมีคะแนนสูงกว่าคะแนนมาตรฐานทุกสาขายกเว้นสาขาEที่ค่าเฉลี่ยคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยในการประเมินรอบที่1 2 และ3 เท่ากับ 76.77% 79.79% และ 78.60% ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน

จากการทดสอบ Paired t – test พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานรอบที่1เทียบกับรอบที่2 และรอบที่2เทียบกับรอบที่3 ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 5 สาขาด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05

4.3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานโดยให้คะแนนระหว่าง 0 – 10 คะแนนโดยมีเกณฑ์มาตรฐานอยู่ที่ 80.00% หรือ 8.00 แสดงเป็นค่าเฉลี่ยของการประเมินทั้ง 3 รอบ ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และเปอร์เซ็นต์คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ภายในร้านเดลิแมร์ทจำแนกตามสาขาของร้านเดลิแมร์ท

หัวข้อประเมิน (ค่าเฉลี่ย)	สาขา					รวม
	สาขาA	สาขาB	สาขาC	สาขาD	สาขาE	
มารยาทของพนักงาน	7.87	7.84	7.90	7.71	7.92	7.85
การเตรียมอาหารของพนักงาน	7.90	7.49	7.62	7.78	7.58	7.67
ความรวดเร็วในการให้บริการ	7.90	7.97	7.88	7.69	7.81	7.85
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ	8.00	8.07	7.89	7.84	7.91	7.94
Service Satisfaction Score (เปอร์เซ็นต์)	79.28	78.43	78.23	77.55	78.05	78.28

จากตารางที่ 4.21 พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คนต่อการให้บริการของพนักงาน 5 สาขา มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานทั้งหมด โดยสาขา D สาขาE สาขาC สาขาB และสาขาA มีคะแนน 77.55% 78.05% 78.23% 78.43% และ 79.28% ตามลำดับ ซึ่งในเรื่องมารยาทของพนักงาน จะมีสาขาD สาขาB สาขาA สาขาC และสาขาE มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 7.71 7.84 7.87 7.90 และ 7.92 ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ในเรื่องการเตรียมอาหารของพนักงาน จะมีสาขาB สาขาE สาขาC สาขาD และสาขาA มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 7.49 7.58 7.62 7.78 และ 7.90 ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ จะมีสาขาD สาขาE สาขาC สาขาA และสาขาB มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 7.69 7.81 7.88 7.90 และ 7.97 ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน และในเรื่องความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จะมีสาขาD สาขาC และสาขาE มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 7.84 7.89 และ 7.91 ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 เปอร์เซนต์ของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ภายในร้านเดลิแมร์ทจำแนกตามรอบการประเมินและสาขาของร้านเดลิแมร์ท

สาขา \ รอบ	รอบที่1	รอบที่2	รอบที่3	ค่า Paired t – test และ p-value	
				รอบที่1-รอบที่2	รอบที่2-รอบที่3
สาขาA	81.08	76.33	80.08	$t_{29}=2.719$ p-value=0.011	$t_{29}=-1.728$ p-value=0.095
สาขาB	78.33	76.08	80.83	$t_{29}=1.59$ p-value=0.123	$t_{29}=-2.062$ p-value=0.048
สาขาC	79.75	75.58	79.33	$t_{29}=3.057$ p-value=0.005	$t_{29}=-1.599$ p-value=0.121
สาขาD	77.75	77.58	77.33	$t_{29}=0.108$ p-value=0.915	$t_{29}=0.143$ p-value=0.887
สาขาE	78.58	76.25	79.33	$t_{29}=1.544$ p-value=0.133	$t_{29}=-1.496$ p-value=0.145

จากตารางที่ 4.22 พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเมื่อแบ่งตามรอบการประเมินมีคะแนนต่ำกว่าคะแนนมาตรฐานทุกสาขา ยกเว้นสาขาEที่ค่าเฉลี่ยคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการเฉลี่ยในการประเมินรอบที่1 2 และ3 เท่ากับ 76.77% 79.79% และ 78.60% ตามลำดับซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน

จากการทดสอบ Paired t – test พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานรอบที่1 เทียบกับรอบที่2 ของสาขาA และสาขาC และการเปรียบเทียบในรอบที่2 และรอบที่3 ของสาขาB แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจต่อเมนูอาหาร

4.4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหาร

วัดความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่รับประทานโดยการให้คะแนนระหว่าง 0 – 10 คะแนน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานอยู่ที่ 80.00% หรือ 8.00 แสดงเป็นค่าเฉลี่ยของการประเมินทั้ง 3 รอบ ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และเปอร์เซ็นต์คะแนนความพึงพอใจต่อเมนูอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง ภายในร้านเดลิเวอรี่จำแนกตามสาขาของร้านเดลิเวอรี่

สาขา หัวข้อประเมิน (ค่าเฉลี่ย)	ข้าวกระ เพราหมู แช่แข็ง	ข้าวราด กระเพรา หมู แช่เย็น	ข้าวผัด กระเพรา หมู แช่เย็น	ข้าวผัด ต้มยำ ทะเล แช่เย็น	ข้าว เหนียวไก่ ทอด แช่เย็น	รวม
ความอร่อย	8.22	8.04	8.07	7.83	7.84	8.00
ความสม่ำเสมอของรสชาติ	8.03	8.13	7.92	7.92	8.02	8.00
ความสดใหม่	7.53	7.53	7.67	7.12	7.49	7.47
ความร้อนของอาหาร	8.14	8.28	8.24	8.41	8.19	8.25
ความน่ารับประทานของอาหาร	8.08	8.04	8.00	8.10	8.28	8.10
ความสะอาดของอาหารและบรรจุภัณฑ์	8.74	8.53	8.33	8.48	8.36	8.49
ความคุ้มค่าของราคา	8.29	8.31	8.10	7.96	8.17	8.16
บรรจุภัณฑ์ดูน่ารับประทาน	8.57	8.67	8.60	8.63	8.47	8.59
บรรจุภัณฑ์สะดวกในการรับประทาน	8.63	8.70	8.50	8.73	8.50	8.61
ความปลอดภัย	7.36	7.17	7.09	7.27	6.69	7.11
ความพึงพอใจโดยรวมต่ออาหารที่ รับประทานในวันนี้	8.23	8.58	8.30	8.19	8.29	8.32
Food Quality Satisfaction Score (เปอร์เซ็นต์)	81.00	81.65	81.80	80.75	80.58	80.27

จากตารางที่ 4.23 พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คนต่ออาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งทั้ง 5 เมนูมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเกินกว่าเกณฑ์มาตรฐานทั้งหมด ซึ่งมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวชี้วัดบางตัวที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมของทั้ง 5 เมนูที่ยังต่ำกว่ามาตรฐาน คือ ความสดใหม่และความปลอดภัย ซึ่งร้านเดลิแมร์ทจะต้องแก้ไขอย่างรวดเร็ว สำหรับตัวชี้วัดเรื่องความอร่อยจะมีเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลและข้าวเหนียวไก่ทอด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 7.83 และ 7.84 ตามลำดับ ซึ่งยังต่ำกว่าคะแนนมาตรฐาน ในเรื่องของความสม่ำเสมอของรสชาติ จะมีเมนูข้าวผัดกะเพราหมูและเมนูข้าวผัดต้มยำทะเล ที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 7.92 ทั้งสองเมนูซึ่งยังต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน และเรื่องความคุ้มค่าของราคา เมนูข้าวผัดต้มยำทะเล ที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 7.96 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนของหัวข้อที่เหลือ คือ ความร้อนของอาหาร ความน่ารับประทานของอาหาร ความสะอาดของอาหารและบรรจุภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ดูน่ารับประทาน บรรจุภัณฑ์สะดวกในการรับประทาน ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าคะแนนมาตรฐาน ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเมนูข้าวผัดต้มยำทะเล ควรได้รับการแก้ไขเกี่ยวกับคุณภาพของอาหารมากที่สุด เนื่องจากมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานในหลายตัวชี้วัด

ตารางที่ 4.24 เปอร์เซ็นต์ของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อเมนูอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง ภายในร้านเดลิแมร์ทจำแนกตามสาขาของร้านเดลิแมร์ท

เมนู	รอบ	รอบที่1	รอบที่2	รอบที่3	ค่า Paired t – test และ p-value	
					รอบที่1-รอบที่2	รอบที่2-รอบที่3
ข้าวกระเพาะหมูแช่แข็ง		82.17	80.00	81.00	$t_{29}=2.654$ p-value=0.013	$t_{29}=-1.213$ p-value=0.235
ข้าวราดกระเพาะหมูแช่เย็น		82.40	79.85	80.93	$t_{29}=2.903$ p-value=0.007	$t_{29}=-1.118$ p-value=0.273
ข้าวผัดกระเพาะหมู แช่เย็น		80.83%	79.56	79.89	$t_{29}=1.927$ p-value=0.064	$t_{29}=-0.003$ p-value=0.715
ข้าวผัดต้มยำทะเลแช่เย็น		80.50	78.48	80.15	$t_{29}=2.266$ p-value=0.031	$t_{29}=-1.439$ p-value=0.161
ข้าวเหนียวไก่ทอดแช่เย็น		81.03	78.81	78.81	$t_{29}=-2.257$ p-value=0.032	$t_{29}=0.000$ p-value=1.000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.24 พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อเมนูอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง เมื่อแบ่งตามรอบการประเมินมีเมนูที่คะแนนความต่ำกว่ามาตรฐานในรอบที่2 คือ ข้าวราดกระเพราหมูแช่เย็น ข้าวผัดกระเพราหมูแช่เย็น ข้าวผัดต้มยำทะเลแช่เย็น และข้าวเหนียวไก่ทอดแช่เย็น เท่ากับ 79.85% 79.56% 78.48% และ 78.81% และเมนูที่คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่ามาตรฐานในรอบที่3 คือ ข้าวผัดกระเพราหมูแช่เย็น และข้าวเหนียวไก่ทอดแช่เย็น เท่ากับ 79.89% และ 78.81%

จากการทดสอบ Paired t – test พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อเมนูอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง รอบที่1เทียบกับรอบที่2 เมนูข้าวกระเพราหมูแช่แข็ง ข้าวราดกระเพราหมูแช่เย็น ข้าวผัดต้มยำทะเลแช่เย็น และข้าวเหนียวไก่ทอดแช่เย็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ในการเปรียบเทียบในรอบที่2กับรอบที่3 ไม่มีเมนูใดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4.2 การทดสอบ JAR: Just about right หรือการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่รับประทาน

โดยให้ลูกค้าประเมินในเรื่องต่างๆ ว่าทำได้กำลั้งดี มากเกินไป หรือน้อยเกินไป โดยมีเกณฑ์มาตรฐานเท่ากับ 80.00%

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่รับประทานของเมนูข้าวกระเพราหมูแช่แข็ง (n = 30) จำแนกตามการวิเคราะห์ JAR: Just about right

หัวข้อที่ประเมิน	น้อยเกินไป	ค่อนข้างน้อย	กำลั้งดี	ค่อนข้างมาก	มากเกินไป
กลิ่นอาหาร	2.0	4.0	80.0	14.0	
ปริมาณเนื้อสัตว์	5.0	14.0	76.0	3.0	2.0
ปริมาณข้าวหรือข้าวเหนียว	3.0	10.0	85.0	2.0	
กลิ่นหอมของใบกะเพรา		4.0	90.0	4.0	2.0
ความนุ่มของหมู	1.0	10.0	83.0	5.0	1.0
ความนุ่มของข้าว		3.0	95.0	2.0	
รสเผ็ด		16.7	68.0	10.0	5.0
รสเค็ม		7.0	73.0	20.0	
รสหวาน	2.2	10.0	78.0	8.0	2.2
ความร้อนของอาหารหรือข้าว		5.0	87.0	6.0	2.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.25 พบว่าในเมนูข้าวกะเพราหมูแซ่แข็ง มีเรื่องปริมาณเนื้อสัตว์และรสชาติเผ็ด เค็ม หวาน ที่มีระดับความพอดิต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยปริมาณเนื้อสัตว์น้อยเกินไป ระดับความพอดิคิดเป็น 76.0% เรื่องรสชาติ รสเผ็ดยังน้อยเกินไปและระดับความพอดิคิดเป็น 68.0% รสเค็มยังน้อยเกินไปและระดับความพอดิคิดเป็น 73.0% รสหวานไม่พอดีและระดับความพอดิคิดเป็น 78.0%

ตารางที่ 4.26 เปอร์เซ็นความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่รับประทานของเมนูข้าวราดกะเพราหมูแซ่เย็น (n = 30) จำแนกตามการวิเคราะห์ JAR: Just about right

หัวข้อที่ประเมิน	น้อยเกินไป	ค่อนข้างน้อย	กำลังดี	ค่อนข้างมาก	มากเกินไป
กลิ่นอาหาร	4.0	16.0	75.0	4.0	1.0
ปริมาณเนื้อสัตว์	6.0	19.0	70.0	5.0	
ปริมาณข้าวหรือข้าวเหนียว	2.0	10.0	85.0	3.0	
กลิ่นหอมของใบกะเพรา	4.0	15.0	76.0	2.0	3.0
ความนุ่มของหมู		6.0	86.0	8.0	
ความนุ่มของข้าว	1.0	5.0	90.0	4.0	
รสเผ็ด		10.0	76.0	8.0	6.0
รสเค็ม		5.0	82.0	7.0	6.0
รสหวาน	5.0	20.0	68.0	7.0	
ความร้อนของอาหารหรือข้าว		4.0	86.0	7.0	3.0
ความร้อนของกับข้าว		6.0	89.0	5.0	

จากตารางที่ 4.26 พบว่าในเมนูข้าวราดกะเพราหมูแซ่เย็น มีเรื่องกลิ่นอาหาร ปริมาณเนื้อสัตว์ กลิ่นหอมของใบกะเพรา รสเผ็ด รสหวาน ที่มีระดับความพอดิต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยเรื่องกลิ่นอาหารมีกลิ่นฉุนเกินไปและระดับความพอดิคิดเป็น 75.0% ปริมาณเนื้อสัตว์น้อยเกินไปและระดับความพอดิคิดเป็น 70.0% รสเผ็ดน้อยเกินไปและระดับความพอดิคิดเป็น 76.0% รสหวานไม่ค่อยพอดีและระดับความพอดิคิดเป็น 68.0%

ตารางที่ 4.27 เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่รับประทานของเมนูข้าวผัดกะเพราหมู
แช่เย็น (n = 30) จำแนกตามการวิเคราะห์ JAR: Just about right

หัวข้อที่ประเมิน	น้อยเกินไป	ค่อนข้าง น้อย	กำลังดี	ค่อนข้าง มาก	มากเกินไป
กลิ่นอาหาร		2.0	85.0	8.0	5.0
ปริมาณเนื้อสัตว์	9.0	21.0	70.0		
ปริมาณข้าว /ข้าวเหนียว	2.0	8.0	84.0	6.0	
กลิ่นหอมของใบกะเพรา	4.0	13.0	77.0	2.0	4.0
ความนุ่มของหมู		6.0	87.0	7.0	
ความนุ่มของข้าว		3.0	92.0	5.0	
รสเผ็ด		5.0	75.0	18.9	1.0
รสเค็ม	2.0	4.0	81.0	13.0	
รสหวาน	4.4	14.0	68.0	12.0	2.0
ความร้อนของอาหาร/ข้าว	2.0	6.0	88.0	4.0	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ในเมนูข้าวผัดกะเพราหมูแช่เย็น มีเรื่องปริมาณเนื้อสัตว์ กลิ่นหอมของใบกะเพรา รสเผ็ด รสหวาน ที่มีระดับความพอดีต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยเรื่องปริมาณเนื้อสัตว์ น้อยเกินไปและระดับความพอดีคิดเป็น 70.0% กลิ่นหอมของใบกะเพราอ่อนเกินไปและระดับความพอดีคิดเป็น 77.0% รสเผ็ดน้อยเกินไปและระดับความพอดีคิดเป็น 75.0% รสหวานไม่ค่อยพอดีและระดับความพอดีคิดเป็น 68.0%

ตารางที่ 4.28 เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่รับประทานของเมนูข้าวผัดต้มยำทะเล
แช่เย็น (n = 30) จำแนกตามการวิเคราะห์ JAR: Just about right

หัวข้อที่ประเมิน	น้อย เกินไป	ค่อนข้าง น้อย	กำลังดี	ค่อนข้าง มาก	มากเกินไป
กลิ่นอาหาร	3.0	13.0	76.0	8.0	
ปริมาณเนื้อสัตว์	10.0	23.0	65.0	2.0	
ปริมาณข้าว หรือ ข้าวเหนียว	2.0	13.0	82.0	3.0	
ความนุ่มของข้าว	4.0	3.0	86.0	5.0	2.0
รสเค็ม	4.0	8.0	78.0	6.0	4.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.28 (ต่อ) เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่รับประทานของเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแช่เย็น (n = 30) จำแนกตามการวิเคราะห์ JAR: Just about right

หัวข้อที่ประเมิน	น้อยเกินไป	ค่อนข้างน้อย	กำลังดี	ค่อนข้างมาก	มากเกินไป
รสหวาน	2.0	5.0	80.0	9.0	4.0
ความร้อนของอาหารหรือข้าว		2.0	92.0	4.0	2.0

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ในเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแช่เย็น มีเรื่องกลิ่นของอาหาร ปริมาณเนื้อสัตว์ และรสเค็ม ที่มีระดับความพอดีต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยเรื่องกลิ่นของอาหารถูกประเมินเกินไป และมีระดับความพอดีคิดเป็น 76.0% ปริมาณเนื้อสัตว์น้อยเกินไปและระดับความพอดีคิดเป็น 65.0% รสเค็มไม่ค่อยพอดีและระดับความพอดีคิดเป็น 78.0%

ตารางที่ 4.29 เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารที่รับประทานของเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่เย็น (n = 30) จำแนกตามการวิเคราะห์ JAR: Just about right

หัวข้อที่ประเมิน	น้อยเกินไป	ค่อนข้างน้อย	กำลังดี	ค่อนข้างมาก	มากเกินไป
กลิ่นอาหาร		10.0	63.0	20.0	6.7
ปริมาณเนื้อสัตว์	16.0	26.0	54.0	4.0	
ปริมาณข้าว หรือ ข้าวเหนียว	4.0	13.0	72.0	7.0	4.0
ความนุ่มของไก่	2.0	2.0	82.0	8.0	6.0
ความนุ่มของข้าว	2.0	10.0	84.0	2.0	2.0
รสเผ็ด	4.0	6.0	80.0	10.0	
รสเค็ม		5.0	75.0	13.0	7.0
รสหวาน	4.4	42.2	30.0	21.2	2.2
ความร้อนของอาหาร/ข้าว		2.0	86.0	7.0	5.0
ความร้อนของกับข้าว	2.0	6.0	83.0	7.0	2.0

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ในเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่เย็น มีเรื่องกลิ่นของอาหาร ปริมาณเนื้อสัตว์ และรสหวานที่มีระดับความพอดีต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยเรื่องกลิ่นของอาหารอ่อนเกินไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และมีระดับความพอตึคิดเป็น 63.0% ปริมาณเนื้อสัตว์น้อยเกินไปและระดับความพอตึคิดเป็น 54.0% รสหวานมากเกินไปและระดับความพอตึคิดเป็น 75.0%

ดังนั้น จากตารางที่ 4.25 ถึงตารางที่ 4.29 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ปริมาณเนื้อสัตว์ของทั้ง 5 เมนูมีน้อยเกินไป ส่วนรสชาติยังไม่ค่อยพอตึซึ่งอาจจะต้องปรับปรุงเรื่อง รสชาติของอาหารกล่องทั้ง 5 เมนู



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการทดลอง

จากหัวข้องานวิจัย “การศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภท อาหารแช่เย็นและแช่แข็งและการบริการของพนักงานของร้านเดลิแมร์ท” มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภท อาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ของร้านเดลิแมร์ท
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของพนักงานในร้านเดลิแมร์ท

ทำการสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง เพศหญิงหรือเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 15-60 ปี ที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (อย่างน้อย 5 วันต่อสัปดาห์) มีรายได้ครัวเรือนมากกว่า 24,000 บาท โดยต้องเคยซื้อและรับประทานอาหารสำเร็จรูปประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ของร้านเดลิแมร์ทและเป็นคนตัดสินใจซื้อด้วยตนเองและสามารถหาซื้ออาหารประเภท fresh food ในร้านสะดวกซื้อได้ โดยแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็น General User และ Heavy User จำนวนทั้งหมด 150 คน จาก 5 สาขาของร้านเดลิแมร์ท

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานธรรมดา มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ร่วมกันมากกว่า 4 คนขึ้นไป พักอาศัยอยู่ทาวน์เฮ้าส์ ทำอาหารภายในบ้านเป็นบางครั้ง และนานๆ ที มีเครื่องใช้ไฟฟ้าไมโครเวฟ ตู้เย็นขนาดใหญ่ หม้อหุงข้าว และเตาแก๊ส และไม่มียานพาหนะ

ซึ่งจากการทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามกับสาขาของร้านเดลิแมร์ท พบว่าสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกที่อยู่ร่วมกัน ประเภทที่อยู่อาศัยหลัก การทำอาหารภายในบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน จำนวนรถยนต์ จำนวนรถ SUV จำนวนรถตู้ มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท อย่างมีนัยสำคัญด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05

พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยรับประทานอาหารเช้ามากกว่าอาหารแช่แข็ง คิดเป็น 13.30% มีความถี่ในการซื้อ 15 – 18 ครั้งต่อเดือน ราคา 36 – 40 บาททั้งอาหารแช่เย็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และอาหารแช่แข็ง โดยซื้ออาหารครั้งละ 1 กล่อง เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อมากกว่า 1 กล่อง คือ ซื้อเผื่อคนอื่นสำหรับรับประทานด้วยกัน และซื้อ囤ไว้มี้อื่น โอกาสในการซื้อส่วนใหญ่มาจาก ช่วงเวลาที่ต้องเร่งรีบ ที่บ้านไม่ได้ทำอาหาร พักอาศัยอยู่นอกบ้าน และเวลาเดินทาง รับประทาน ในช่วง มื้อเช้า มื้อดึก และระหว่างมื้อ สถานที่รับประทานส่วนใหญ่เป็นที่ทำงาน และรองลงคือบ้าน ระหว่างเดินทาง และคอนโด

เวลาและสถานที่รับประทานอาหารของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก คือ ที่ทำงาน รับประทานอาหารกล่องในมื้อเช้า บ้านรับประทานอาหารกล่องในมื้อดึก และมื้อเช้า ระหว่างเดินทาง รับประทานอาหารกล่องในมื้อเช้า และคอนโดรับประทานอาหารกล่องในมื้อดึก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้ออาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งจากร้านเดลิเวอรี่นอกปั้มโดย มีความถี่ในการซื้ออาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ สำหรับผู้ตอบ แบบสอบถามที่ซื้ออาหารกล่องจากร้านอื่น ๆ มีความถี่ในการซื้อน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ เมนูของ ร้านเดลิเวอรี่ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ ข้าวราดกะเพราหมู และข้าวผัดกะเพราหมู ซึ่งจากการ จัดกลุ่มเมนูที่ชื่นชอบโดยวิธี Two-Step Cluster จัดได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 มีเมนูข้าวผัดกะเพราหมู ข้าวกะเพราหมูย่างและข้าวราดกะเพราหมู กลุ่มที่ 2 มีเมนูข้าวราดกะเพราหมูและข้าวผัดต้มยำทะเล กลุ่มที่ 3 มีเมนูข้าวผัดกะเพราไก่ ข้าวผัดต้มยำทะเลข้าวผัดกุ้ง และข้าวราดกะเพราหมู ซึ่งสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ในการจัดโปรโมชั่น เช่น การจัดโปรโมชั่นลดราคา เมื่อซื้อเมนูจับคู่ข้าวราดกะเพรา หมูและข้าวผัดต้มยำทะเล เมนูอาหารที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ ข้าวราดกะเพราหมู และข้าวผัด กะเพราหมู เมนูที่ต้องการให้มีเพิ่มเติมในร้านเดลิเวอรี่คือ ผัดพริกไทยดำไก่ทอด รองลงมาคือ น้ำพริก ปลาทุ สดไก่ สดไก่หมู ผัดกะเพราทะเล ข้าวคลุกกะปิ ข้าวผัดไก่ทอด

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิเวอรี่ แบ่งได้ 2 หัวข้อคือ คะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ และคะแนนความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของพนักงาน ซึ่งค่าเฉลี่ยคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการของอาหารแช่แข็งมีสาขา E ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ซึ่งมีสาเหตุมาจากอุณหภูมิที่ใช้เก็บสินค้า และอุณหภูมิพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป ค่าเฉลี่ยคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการของอาหารแช่เย็นมีสาขา E ที่ต่ำกว่าเกณฑ์เช่นกัน โดยมีสาเหตุมาจากการจัดเรียงอาหารกล่อง ไม่เจาะรูรูก่อนการอุ่น ไม่ใช่เข้มีจิมซาลาเปาในการเจาะ รู อุณหภูมิพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป และนำอาหารอุ่นร้อนใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น และค่าเฉลี่ยคะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานทุกๆสาขามีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ซึ่งสาเหตุหลักคือ การเตรียมอาหารของพนักงาน รองลงมาคือมารยาทของพนักงาน และความเร็วในการให้บริการ

จากการทดสอบ Paired t – test ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานในรอบที่1เทียบกับรอบที่2 และรอบที่2เทียบกับรอบที่3 ไม่แตกต่างกันทั้ง5สาขาด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 และจากการทดสอบ Paired t – test ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน มีรอบที่ 1 สูงกว่ารอบที่ 2 ในสาขาA และสาขาC และรอบที่ 3 สูงกว่ารอบที่ 2 ในสาขาB อย่างมีนัยสำคัญด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05

การประเมินความพึงพอใจต่ออาหารกล่องแช่แข็ง และแช่เย็น แบ่งได้ 2 หัวข้อคือคะแนนความพึงพอใจต่ออาหารกล่องที่รับประทาน และทัศนคติต่ออาหารกล่องที่รับประทาน ซึ่งคะแนนความพึงพอใจต่ออาหารกล่องที่รับประทานทั้ง 5 เมนูมีคะแนนเฉลี่ยผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์คือ ความปลอดภัย และความสดใหม่ และทัศนคติต่ออาหารกล่องที่รับประทาน เมนูกะเพราหมูแช่แข็ง มีปริมาณหมูน้อย รสเผ็ดและรสหวานไม่พอดี และรสเค็มเกินไป เมนูข้าวราดกะเพราหมูแช่เย็น มีรสหวาน ปริมาณหมู กลิ่นอาหาร กลิ่นหอมของใบกะเพราน้อยเกินไป และรสเผ็ดไม่พอดี เมนูข้าวผัดกะเพราหมูแช่เย็นมีปริมาณหมู กลิ่นหอมของใบกะเพราน้อยเกินไป รสหวานไม่พอดี และรสเผ็ดมากเกินไป เมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแช่เย็นมีปริมาณเนื้อสัตว์ กลิ่นอาหารน้อยเกินไป และมีรสเค็มไม่พอดี และเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่เย็นมีรสหวาน ปริมาณไก่ทอด ปริมาณข้าวเหนียวน้อยเกินไป รสเค็มมากเกินไป และกลิ่นอาหารไม่พอดี

ซึ่งจากการทดสอบ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่ออาหารกล่องแช่แข็ง และแช่เย็น พบว่าการประเมินในรอบที่ 1 สูงกว่ารอบที่ 2 ในเมนูข้าวกะเพราหมูแช่แข็ง ข้าวราดกะเพราหมูแช่เย็น ข้าวผัดต้มยำทะเลแช่เย็น และข้าวเหนียวไก่ทอดแช่เย็นอย่างมีนัยสำคัญด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05

5.2 ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุงของร้านเดลิเวอรี่

1. ความพึงใจต่อเมนูอาหาร

- 1.1 ปรับปรุงเรื่องความสดใหม่ของวัตถุดิบ ในเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกในการรับประทาน อาหารแช่เย็นและแช่แข็งให้เหมือนกับการรับประทานอาหารที่ทำขึ้นมาใหม่ๆ
- 1.2 ปรับปรุงเรื่องความปลอดภัย ผู้บริโภคยังไม่รู้สึกปลอดภัยในเรื่องบรรจุภัณฑ์ เช่น ขณะที่บรรจุภัณฑ์ที่เป็นพลาสติกได้รับความร้อน ลักษณะของบรรจุภัณฑ์ดูนิ่ม ไม่คงทน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคไม่ปลอดภัยในการรับประทานอาหารกล่อง
- 1.3 ควรปรับปรุงเรื่องมาตรฐานของคุณภาพอาหารให้มีความสม่ำเสมอเท่ากันทุกจุด
- 1.4 เน้นการปรับปรุง ข้าวผัดต้มยำทะเล เนื่องจากมีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ในหลายตัวชี้วัด
- 1.5 เพิ่มปริมาณเนื้อสัตว์ในแต่ละเมนู ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่า ปริมาณเนื้อสัตว์ในแต่ละเมนูมีปริมาณน้อย
- 1.6 เพิ่มกลิ่นหอมของใบกะเพราในเมนูข้าวราดกะเพราหมูแช่เย็น และข้าวผัดกะเพราหมูแช่เย็น
- 1.7 ควรปรับปรุงเรื่องรสชาติของอาหาร โดยเฉพาะเมนูกะเพราหมูแช่แข็ง

2. ความพึงใจต่อการให้บริการ

- 2.1 ควรปรับปรุงเรื่องมาตรฐานของพนักงาน เนื่องจากความไม่สม่ำเสมอของการให้บริการในแต่ละรอบ
- 2.2 ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของพนักงานให้เท่าเทียมกันมากขึ้น
- 2.3 ควรปรับปรุงเรื่องมารยาทของพนักงาน เช่น การต้อนรับลูกค้า ไม่คุยกันเอง
- 2.4 ปรับปรุงเรื่องการเตรียมอาหารของพนักงาน เช่น กรณีที่ลูกค้าวางอาหารเพื่อจะนำไปเวฟ แต่พนักงานไม่เห็นส่งผลให้คะแนนการเตรียมอาหารน้อย
- 2.5 ปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ

3. สิ่งที่ถูกค้ำอยากให้ปรับปรุง

- 3.1 ไม่นำสิ่งของมาวางทางขวางเดินของลูกค้า
- 3.2 ทำความสะอาดพื้นหรือทางเดินให้สะอาดอยู่เสมอ
- 3.3 จัดการป้ายราคาให้ถูกต้องและตรงกับสินค้าทุกๆชิ้น
- 3.4 วางสินค้าให้เป็นระเบียบ
- 3.5 ไม่ปล่อยให้สินค้าหมด
- 3.6 พนักงานควรแนะนำโปรโมชั่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ถูกค้ำซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3 ปัญหาที่พบ

1. เนื่องด้วยโปรเจกต์นี้เป็นการตอบแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตนเองความแตกต่างบนสมาร์โฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) จึงเป็นปัญหาเพราะคุณภาพของสมาร์โฟนแต่ละยี่ห้อมีความแตกต่างกัน
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ในโปรเจกต์นี้มีจำนวนมากเข้าไปในวันเดียวกันแยกเป็นในแต่ละสาขา และแยกเป็นแต่ละเมนู ซึ่งในการส่งของในแต่ละวันเนื่องจากความหลากหลายของเมนูในร้านสะดวกซื้อมีมาก จึงทำให้จำนวนของแต่ละเมนูนั้นมีไม่มาก เพื่อความหลากหลายของเมนู สาขาหนึ่งๆมีแค่ 3-4 กล่อง จึงทำให้ไม่พอส่งจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ที่เข้าไปสำรวจ
3. ผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ในโปรเจกต์นี้มีจำนวนมากเข้าไปในวันเดียวกันตั้งข้อข้างต้น จึงทำให้พนักงานในร้านสะดวกซื้อและผู้จัดการสาขาู้ตัวว่ากำลังถูกประเมินอยู่ ซึ่งผิดหลักของการเข้าไปประเมินโดยไม่ให้คนในนั้นรู้ (Mystery Shopping)
4. บางคำถามของแบบสอบถามออนไลน์อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดหรือไม่ละเอียดมากพอจึงทำให้ได้ข้อมูลมาไม่ตรงตามความต้องการ เช่น คำถามที่ว่า ได้รับช้อน-ส้อม หรือไม่ บางคนตอบมาว่าได้ แต่ช้อนของร้านสะดวกซื้อมีหลายประเภท ทั้งช้อนสั้น และช้อนยาว ซึ่งสิ่งที่ต้องได้รับจริงๆคือช้อนยาว
5. ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ซึ่งนำมาแบ่งแยกเป็น General User และ Heavy User บางคนยกเลิกการเข้าร่วมตอบแบบสอบถามจึงต้องหาเพิ่มให้ครบตามจำนวนที่วางไว้
6. การแจ้งข่าวหรือปรับเปลี่ยนที่ต้องแจ้งกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) ต้องมีคำพูดที่ดีและเข้าใจง่ายเพราะอาจทำให้เกิดการสับสนได้
7. ก่อนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) จะลงไปเก็บข้อมูลจริงด้วยตนเอง มีการเรียกมาเรียนรู้อการใช้งานระบบแบบสอบถามออนไลน์แล้ว แต่บางคนจะยังไม่เข้าใจ และบางคำถามอาจจะยังไม่ชัดเจนมากพอ

5.4 วิธีแก้ไขปัญหา

1. สร้าง line add ขึ้นมาเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent) โดยตรงเพื่อแจ้งปัญหาหรือกระจาบบข่าวสารให้ง่าย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ปรับปรุงระบบและแบบสอบถามออนไลน์บางคำถาม เพิ่มภาพประกอบ เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent)

5.5 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อดีของโปรเจกต์นี้คือ การยืนยันตัวตนและความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จะมีมากขึ้นและไม่ต้องตรวจเช็คเพิ่มเติม เพราะในการตอบแบบสอบถามออนไลน์แต่ละครั้งจะมีการถ่ายรูปใบเสร็จไว้ด้วย ซึ่งข้อมูลในใบเสร็จจะมีทั้งเมนูที่จัดแบ่งไว้ให้ สาขาที่ซื้อ วันที่และเวลาแจ้งอย่างชัดเจน
2. อาจมีการปรับปรุงวิธีการเข้าไปสำรวจด้วยตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม จัดการตารางเวลาเพื่อให้เข้าไปใช้บริการในร้านเดลิเวอรี่ได้อย่างราบรื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์ และ การบริการในสาขาการจัดการ. หน้า 11. พิมพ์ครั้งที่7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์, สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย 2543, “การค้าปลีกค้าส่งไทย”.
- ชาตรีณี. (2535). ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใดที่ทำให้มีความสุขและจะ หลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก. หน้า 20. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- ชูใจ คูหารัตนไชย. สถิติเบื้องต้น. ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติวิจัย. พิมพ์ครั้งที่7. เทพเนรมิตการพิมพ์, กรุงเทพฯ
- ดิเรก. (2528). ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ ของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก. หน้า 16. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารงานบุคคล. หน้า 14. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นภารัตน์. (2544). ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์ กันอย่างซับซ้อน. หน้า 17. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์.
- น้อมจิต กิตติโชติพานิชย์. (2557). เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติคณิตศาสตร์1. ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง, กรุงเทพฯ
- นงนุช ภัทรนคร. 2538. สถิติการศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- บุญธรรม กิจปรีดาภิรัชต์.(2537). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ :B&P Publishing.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ :โรง

พิมพ์และปกเจริญผล.

ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ : กรณีศึกษา ศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). หน้า 17. วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2542). ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย. หน้า 14. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. หน้า 18. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

พิทักษ์ ตรุษหิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. หน้า 17. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. หน้า 8. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม ที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. หน้า 8. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัย. ภาควิชาสถิติ ประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง มัลลิกา บุณนาค. 2537. สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. หน้า 8,16. กรุงเทพฯ :
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ
ทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
หน้า 8. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม.

รุ่งนภา บุญคุ้ม. (2536). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชน อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม. หน้า 13,15. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ-
โรฒมหาสารคาม.

ลยา วานิชย์บัญชา. 2542. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย. สุวีริยาสาส์น, กรุงเทพฯ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร
ในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีระพล สุทธิพรพลากร และ เฉลียว แก่นจันทร์. 2538. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของ องค์กร
ชุมชน โครงการวนศาสตร์ชุมชนบนพื้นที่สูง จังหวัดเชียงใหม่. หน้า 16. (ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์).

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. หน้า 8. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชนจำกัด.
สมาคมการค้าปลีกแห่งประเทศไทย, ประเภทร้านค้าปลีก.

สายชล สันสมบุรณ์ทอง. (2558). การทำเหมืองข้อมูล. หน้า 28. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

สุจิตรา สุคนธมัติ. (2552). เอกสารประกอบการสอนวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ. ภาควิชาสถิติ.
คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม.
วันที่ค้นข้อมูล 15 มกราคม 2560, เข้าถึงได้จาก
<http://WWW.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตเกษตรกร จังหวัดอุบลราชธานี. หน้า 17. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2535). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. หน้า 22. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, ดิเรก ศรีสุโข และทวีวัฒน์ ปิตยานนท์. 2535. การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุมาพร จันทร. (2557). เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาสถิติที่ไม่ใช่พารามิเตอร์.
ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ
- Cohen ,L.,and Manion,L. 1989. Research Method in Education.3rd.Ed.London:Routledge.
- Howard H. Kendler, (1963). Attitude. Retrived January 15,2017, from URL :
<http://sarawud.Wordpress.com>.
- Kertch, P. & Crutchfield, R.S. (1948). Theory and Problems in Social Psychology.
New York. Mc Graw – Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). Principles of marketing. Page 18. (9th ed). New Jersey: Prentice – Hall.
- Kotler, Philip. (2000). Marketing management. Page 10. New Jersey: Prentice-Hall.
- Newcomb, (1854). Attitude.Retrived January 15,2017, from URL :
<http://www.novabizz.Ace/Attitude.htm>.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Rosenberg, R.J. and Hovland, C.I. (1960). Attitude Organization and Change : And Analysis of Consistency Among Attitude Components. Page 12. Wesport: Greenwood Press.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบุหมายเลข RD _____

แบบคัดกรอง

	General User	Heavy User	Total
สาขา A	20	10	30
สาขา B	20	10	30
สาขา C	20	10	30
สาขา D	20	10	30
สาขา E	20	10	30
Total	100	50	150

พนักงานสัมภาษณ์ แนะนำตัวเอง

สวัสดีค่ะ เรากำลังทำวิจัยการตลาดเกี่ยวกับอาหารกล่อง และบริการที่เกี่ยวข้อง คำตอบของคุณจะถูกนำไปใช้ใน การวิเคราะห์และประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการเท่านั้น โดยข้อมูลส่วนตัวของคุณจะถูกเก็บเป็น ความลับ ไม่ทราบว่าคุณพอจะมีเวลาเบื้องต้นประมาณ 5 นาทีในการให้สัมภาษณ์ไหมคะ/ครับ

S. Screening

S1. ไม่ทราบว่าตัวคุณ หรือสมาชิกในครอบครัว ญาติพี่น้อง รวมถึงเพื่อนสนิท ประกอบอาชีพหรือเกี่ยวข้องกับ การธุรกิจดังต่อไปนี้หรือไม่คะ/ครับ [ตอบได้หลายข้อ]

พนักงานสัมภาษณ์: อ่านแต่ละข้อให้ฟัง

- ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ.....01
- พนักงานสถานีโทรทัศน์ ผู้ประกาศ พิธีกร.....02 X ยุติการสัมภาษณ์
- เอเจนซีโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ / โพรโมชัน.....03 X ยุติการสัมภาษณ์
- สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หรือ นิตยสาร.....04 X ยุติการสัมภาษณ์
- บริษัทหรือแผนกวิจัยการตลาด หรือบริษัทที่ปรึกษาด้านการตลาด.....05 X ยุติการสัมภาษณ์
- เจ้าของหรือพนักงาน ร้านสะดวกซื้อ06 X ยุติการสัมภาษณ์
- เจ้าของหรือพนักงาน ร้านขายของในปั้มน้ำมัน.....07 X ยุติการสัมภาษณ์
- เจ้าของหรือพนักงาน ร้านโชห่วย ร้านขายสินค้าเฉพาะด้าน.....08 X ยุติการสัมภาษณ์
- เจ้าของหรือพนักงาน ในซูเปอร์มาร์เก็ต ไฮเปอร์มาร์เก็ต ห้างสรรพสินค้า.....09 X ยุติการสัมภาษณ์
- เจ้าของหรือพนักงาน ร้านอาหาร หรือภัตตาคารที่มีหลายสาขา.....10 X ยุติการสัมภาษณ์
- เจ้าของหรือพนักงาน ในธุรกิจผู้ผลิตอาหารทุกประเภท.....11 X ยุติการสัมภาษณ์
- เจ้าของหรือพนักงาน ในธุรกิจค้าส่งทุกประเภท.....12 X ยุติการสัมภาษณ์
- ไม่มีที่กล่าวมาเลย.....13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S2. คุณเคยมีส่วนร่วมในการทำวิจัยการตลาดใดๆ ในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมาหรือไม่คะ/ครับ? (เช่น ตอบแบบสอบถาม ถูกเชิญเข้าสัมภาษณ์ แบบกลุ่ม หรือแบบเดี่ยว) [ตอบได้ข้อเดียว]

มี.....01 X ยุติสัมภาษณ์

ไม่มี.....02

S3. ไม่ทราบว่าคุณเคยมีประวัติการแพ้หรือไม่รับประทาน ส่วนประกอบในอาหารประเภทใดต่อไปนี้บ้างหรือไม่คะ

	แพ้/ไม่ รับประทาน	ไม่แพ้/ รับประทาน	
1. หมู	0	1	ถ้า RDs แพ้/ไม่รับประทาน ส่วนประกอบตั้งแต่ 2 อย่างขึ้นไป ให้ยุติการสัมภาษณ์
2. ไก่	0	1	
3. ไข่	0	1	
4. ใบกะเพรา	0	1	
5. ผงชูรส	0	1	ถ้า RDs แพ้/ไม่รับประทาน ส่วนประกอบใดส่วนประกอบ หนึ่ง ให้ยุติการสัมภาษณ์
6. สารถนอมอาหาร	0	1	
7. อื่นๆ โปรด ระบุ.....	0	1	

S4. คุณมีโรคประจำตัว เช่น หอบ หืด เบาหวานหรือไม่คะ [ตอบได้ข้อเดียว]

มี.....01 X ยุติสัมภาษณ์

ไม่มี.....02

S5. ไม่ทราบว่าคุณตั้งครรภ์ อยู่หรือไม่คะ[ตอบได้ข้อเดียว]

ตั้งครรภ์อยู่.....01 X ยุติสัมภาษณ์

ไม่ได้ตั้งครรภ์อยู่.....02

S6. ไม่ทราบว่าคุณมีอาการปวดต่อนี้หรือไม่คะ[ตอบได้ข้อเดียว]

ไข้วัด.....01 X ยุติสัมภาษณ์

ท้องเสีย.....02 X ยุติสัมภาษณ์

ต่อมทอลซินอักเสบ.....03 X ยุติสัมภาษณ์

อื่นๆระบุ.....04

ไม่มีอาการอะไรเลย.....05

พนักงานสัมภาษณ์: ถ้า RD ตอบอื่นๆ ให้เช็คอาการป่วย หรือ อาการผิดปกติทางร่างกายของ RDs ถ้าเกี่ยวข้องกับกรรับรู้อรส หรือกลิ่น ของอาหาร ให้ → ยุติการสัมภาษณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S7. ปัจจุบันคุณใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้อยู่หรือไม่คะ [ตอบได้ข้อเดียว]

ใช่.....01

ไม่ใช่.....02 X ยุตีสัมภาษณ์

S8. ไม่ทราบว่าเป็น 1 เดือนที่ผ่านมา คุณซื้อหรือรับประทานอาหารกล่องจากร้านเดลิเวอรี่โดยเฉลี่ยประมาณกี่ครั้งต่อสัปดาห์คะ

โดย “อาหารกล่อง” ในที่นี้หมายถึง ข้าวหรืออาหารกล่องแช่เย็น และแช่แข็งทุกยี่ห้อที่วางขายในร้านเดลิเวอรี่คะ [ตอบได้ข้อเดียว]

ไม่ได้ซื้อเลย.....01 X ยุตีสัมภาษณ์

1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์.....02 > ถามต่อข้อ S9

3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์.....03 > ข้ามไปข้อ S10

5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์.....04 > ข้ามไปข้อ S10

มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์.....05 > ข้ามไปข้อ S10

S9. แล้วใน 1 เดือนที่ผ่านมา คุณซื้อหรือรับประทานอาหารกล่องรับประทานจากร้านเดลิเวอรี่ทั้งหมดกี่ครั้งคะ [ตอบได้ข้อเดียว]

	ครั้ง
--	-------

น้อยกว่า 12 ครั้ง/เดือน.....01 X ยุตีสัมภาษณ์

12 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป.....02

S10. ปกติแล้ว คุณเป็นผู้ตัดสินใจหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้ออาหารกล่องจากร้านเดลิเวอรี่ใช่หรือไม่คะ [ตอบได้ข้อเดียว]

ใช่.....01

ไม่ใช่.....02 X ยุตีสัมภาษณ์

S11. ไม่ทราบว่าเป็น 1 เดือนที่ผ่านมา มีเมนูใดต่อไปนี้ที่คุณซื้อรับประทาน **ซ้ำกัน 4 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์**บ้างคะ แต่เพียงสัปดาห์ใดสัปดาห์หนึ่งก็ได้คะ ไม่จำเป็นต้องทุกสัปดาห์คะ [ตอบได้หลายข้อ]

	[MA]	
ข้าวกะเพราหมู แฉ่แข็ง	01	จัดเข้าโควต้า Heavy User
ข้าวราดกะเพราหมู แฉ่เย็น	02	
ข้าวผัดกะเพราหมู แฉ่เย็น	03	
ข้าวผัดต้มยำทะเล แฉ่เย็น	04	
ข้าวเหนียวไก่ทอด แฉ่เย็น	05	
ไม่มีเลย	06	จัดเข้าโควต้า General User

S12. ขอทราบรายได้ครัวเรือนต่อเดือนของคุณได้มั้ยคะ/ครับ? [คำถามปลายเปิด]

รายได้ครัวเรือน		บาท/เดือน
-----------------	--	-----------

รายได้ ต่ำกว่า 24,001 บาท/เดือน.....01 X ยุติสัมภาษณ์

รายได้ 24,001 บาท/เดือน หรือ มากกว่า.....02

ไม่ทราบ / ไม่สะดวกให้ข้อมูล.....03 X ยุติสัมภาษณ์

S13. ปัจจุบันคุณอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล 5 วันต่อสัปดาห์ขึ้นไป ใช่หรือไม่คะ[ตอบได้ข้อเดียว]

ใช่.....01

ไม่ใช่.....02 X ยุติสัมภาษณ์

S14. ไม่ทราบว่าถูกรับประทานเผ็ดหรือไม่คะ[ตอบได้ข้อเดียว]

รับประทานเผ็ดได้.....01

ไม่รับประทานเผ็ด.....02

S15. ขอทราบอายุของคุณด้วยคะ/ครับ? [คำถามปลายเปิด]

อายุ		ปี
------	--	----

อายุ ต่ำกว่า 15 ปี.....01 X ยุติสัมภาษณ์

อายุ 15 – 60 ปี.....02

อายุ มากกว่า 60 ปี.....03 X ยุติสัมภาษณ์

ไม่ทราบ / ไม่สะดวกให้ข้อมูล.....04 X ยุติสัมภาษณ์

พนักงานสัมภาษณ์อ่าน เนื่องจากคุณสมบัติของคุณตรงตามกลุ่มตัวอย่างที่เรากำลังศึกษาอยู่ จึงขออนุญาตอธิบายขอบเขตงานวิจัยเพิ่มเติมให้คุณฟังคร่าวๆ นะคะ งานวิจัยนี้จะถูกแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 คือ การตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้ออาหารแช่แข็ง หรือ อาหารแช่เย็น ประมาณ 10 นาที

ช่วงที่ 2 คือ การเข้าไปซื้ออาหารตามที่บริษัทกำหนดให้จาก ร้านเดลิเวอรี่ 3 ครั้ง โดยเว้นระยะ 7 วันในการรับประทาน ก่อนที่จะประเมิน คุณภาพของอาหารและบริการที่เกี่ยวข้องในการซื้อครั้งนั้นผ่านช่องทางออนไลน์ของโทรศัพท์มือถือ รวมถึงถ่ายรูปอาหารตามที่กำหนด โดยที่ทางบริษัทจะเรียนเชิญเข้ามาฝึกรการใช้งานระบบที่ออฟฟิศ ก่อนการเก็บข้อมูลจริง และมีค่าอาหารทั้ง 3 กล่องให้

และ**ในช่วงที่ 3** ทางบริษัทอาจจะมีการสุ่มโทรสอบถามข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมหลังการรับประทานแต่ละครั้ง

โดยทางเราจะมีของสมนาคุณให้คุณเพื่อตอบแทนการเสียเวลาในครั้งนี้ด้วยค่ะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S16. ไม่ทราบว่าคุณสนใจเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้หรือไม่คะ[ตอบได้ข้อเดียว]

สนใจ.....01

บันทึก ข้อมูลติดต่อ _____

ไม่สนใจ.....02 X ยุติสัมภาษณ์

S17. พนักงานสัมภาษณ์ ระบุ: เพศ [ตอบได้ข้อเดียว]

ชาย.....01

หญิง.....02



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1A: พฤติกรรมการซื้อและการบริโภคอาหารกล่อง – สัมภาษณ์ตัวต่อตัว

พนักงานสัมภาษณ์อ่าน ในช่วงต้นนี้จะถามถึงการซื้อและบริโภคอาหารกล่องโดยทั่วไปนะคะ

โดย “อาหารกล่อง” ในที่นี้หมายถึง ข้าวหรืออาหารกล่องแช่เย็น และแช่แข็งทุกยี่ห้อที่วางขายทั่วไป ไม่ได้

เจาะจงเฉพาะจากร้านเดลิเวอรี่โดยจะนับถึงรวมร้านสะดวกซื้ออื่นๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า ไฮเปอร์มาร์เก็ต

แต่จะไม่นับถึงอาหารกล่องที่ทำขายตามร้านข้างทางนะคะ

A1. คุณเคยซื้ออาหารกล่องแบบไหนมารับประทานบ้าง โดยมีแบบแช่เย็น และแบบแช่แข็งคะ [ตอบได้หลายข้อ]

A2. แล้วใน 3 เดือนที่ผ่านมา คุณยังซื้ออาหารกล่องแบบไหนรับประทานอยู่บ้างคะ [ตอบได้หลายข้อ]

[ถามข้อ A3 – A6 เฉพาะคนที่ตอบโค้ด 01 ในข้อ A2]

พนักงานสัมภาษณ์อ่าน สำหรับช่วงนี้จะถามถึงการซื้ออาหารกล่อง แบบแช่เย็น ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

A3. ใน 3 เดือนที่ผ่านมา คุณซื้ออาหารกล่องแบบแช่เย็นรับประทานประมาณกี่ครั้งต่อเดือนคะ [คำถามเปิด]

A4. แล้วโดยเฉลี่ยซื้อที่กล่องต่อครั้งคะ [คำถามเปิด]

A5. [เฉพาะคนที่ตอบมากกว่า 1 กล่อง/ครั้ง ในข้อ A4] ที่ซื้อมากกว่า 1 กล่องนั้นเป็นการซื้อสำหรับรับประทานคนเดียว ซื้อเพื่อคนอื่นสำหรับรับประทานด้วยกัน หรือซื้อตุนไว้มีคนอื่นคะ [ตอบได้ข้อเดียว]
โดยที่ 1 คือ ซื้อรับประทานคนเดียว 2 คือ ซื้อเพื่อคนอื่นสำหรับรับประทานด้วยกัน 3 คือ ซื้อตุน

A6. แล้วโดยเฉลี่ยราคาที่คุณซื้ออยู่ที่กล่องละประมาณกี่บาทคะ [คำถามเปิด]

[ถามข้อ A7 – A10 เฉพาะคนที่ตอบโค้ด 02 ในข้อ A2]

พนักงานสัมภาษณ์อ่าน สำหรับช่วงนี้จะถามถึงการซื้ออาหารกล่องแบบแช่แข็ง ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

A7. ใน 3 เดือนที่ผ่านมา คุณซื้ออาหารกล่องแบบแช่แข็งรับประทานประมาณกี่ครั้งต่อเดือนคะ [คำถามเปิด]

A8. แล้วโดยเฉลี่ยซื้อประมาณกี่กล่องต่อครั้งคะ [คำถามเปิด]

A9. [สำหรับคนที่ตอบมากกว่า 1 กล่อง/ครั้ง ในข้อ A8] ที่ซื้อมากกว่า 1 กล่องนั้น เป็นการซื้อสำหรับรับประทานคนเดียว ซื้อเพื่อคนอื่นสำหรับรับประทานด้วยกัน หรือซื้อตุนไว้มีคนอื่นคะ [ตอบได้ข้อเดียว]
โดยที่ 1 คือ ซื้อรับประทานคนเดียว 2 คือ ซื้อเพื่อคนอื่นสำหรับรับประทานด้วยกัน 3 คือ ซื้อตุนไว้

A10. แล้วโดยเฉลี่ยราคาที่คุณซื้ออยู่ที่กล่องละประมาณกี่บาทคะ [คำถามเปิด]

	อาหารแช่เย็น						อาหารแช่แข็ง			
	A1 [MA]	A2 [MA]	A3 [ครั้ง/ เดือน]	A4 [กล่อง/ ครั้ง]	A5 [SA]	A6 [บาท/ กล่อง]	A7 [ครั้ง/ เดือน]	A8 [กล่อง/ ครั้ง]	A9 [SA]	A10 [บาท/ กล่อง]
แบบแช่เย็น	01	01			1 2 3					
แบบแช่แข็ง	02	02							1 2 3	

เอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนเนื้อหาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น มิอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

A11. เพราะเหตุใดคุณจึงชอบรับประทานอาหารกล่องคะ ข้อนี้ถามรวมๆ ทั้งข้าวกล่องแบบแช่เย็น และแช่แข็งคะ [คำถามเปิด]

A11 [OA]	CODE

A12. คุณมักจะซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งรับประทานสำหรับมือใดบ้างคะ[ตอบได้หลายข้อ]

	A12 [MA]
มือเช้า	1
มือกลางวัน	2
มือเย็น	3
มือดึก	4
ระหว่างมือ	5

A13. คุณมักจะซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งไปรับประทานที่ไหนบ้างคะ [ตอบได้หลายข้อ]

	A13 [MA]
ที่บ้าน	01
ที่ทำงาน	02
โรงเรียน	03
หอพัก/อพาร์ทเมนท์/แฟลต	04
คอนโด	05
ระหว่างเดินทาง	06
อื่นๆ ระบุ _____	991

A14. คุณมักจะซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งรับประทานในโอกาสใดบ้างคะ[ตอบได้หลายข้อ]

	A14 [MA]
ช่วงเวลาที่ต้องเร่งรีบ	01
เมื่อต้องเดินทาง ใช้เวลาอยู่นอกบ้าน เช่น ไปเที่ยวต่างจังหวัด	02
เมื่อออกมาพักอาศัยนอกบ้าน เช่น อยู่หอพัก คอนโด	03
เมื่ออยู่ที่ออฟฟิศ	04
เมื่อที่บ้านไม่ได้ทำกับข้าว	05
เทศกาลกินเจ	06
รับประทานเป็นมื้ออาหาร ในชีวิตประจำวัน	07
อื่นๆ ระบุ _____	991

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

A15. ใน 3 เดือนที่ผ่านมา คุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งรับประทานจากที่ใดบ้าง [ตอบได้หลายข้อ]

A16. [ถามเฉพาะที่มีคำตอบจากข้อ A15] โดยปกติคุณเคยซื้ออาหารกล่องจากร้าน (คำตอบข้อ A15) บ่อยแค่ไหนคะ

	A15 [MA]	A16 [SA]															A17 [SA]
เดลีมาร์ท นอกปั้ม	01	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	01
เดลีมาร์ท ในปั้ม	02	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	02
เอ มาร์เก็ต	03	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	03
บี เดลี่	04	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	04
ซี มาร์ท นอกปั้ม	05	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	05
ดี มาร์ท	06	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	06
โอ มาร์เก็ต วิลเลจ	07	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	07
อี มาร์ท นอกปั้ม	08	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	08
เอฟ มาร์ท นอกปั้ม	09	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	09
จี เพอร์ช มาร์ท	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	10
เฮช มาร์ท	11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	11
ซี มาร์ท ในปั้ม	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	12
ฟูดฮอลล์	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	13

A17. แล้วคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากร้านไหนบ่อยที่สุดคะ [ตอบได้ข้อเดียว]

A18. เพราะอะไร คุณจึงชอบซื้ออาหารกล่องจาก (คำตอบข้อ A17) บ่อยที่สุด [ตอบได้หลายข้อ]

	A18 [MA]
ชอบรสชาติ	01
มีเมนูที่ชอบ	02
ใช้วัตถุดิบอย่างดี คุณภาพดี	03
มีปริมาณที่พอเหมาะ	04
หาซื้อรับประทานได้ง่าย สะดวก	05
ราคาถูก/ไม่แพง	06
อาหารดูคุ้มค่างับราคาที่จ่าย	07
อื่นๆ ระบุ	991

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

A19. คุณชอบรับประทานอาหารกล่องเมนูใดต่อไปนี้เป็นของ ร้านเดลีมาร์ท บ้างคะ [ตอบได้หลายข้อ]

A20. แล้วคุณชอบรับประทานเมนูใดมากที่สุดคะ 3 อันดับแรกคะ [เรียงลำดับ] โดยที่ 1 คือ ชอบที่สุด

พนักงานสัมภาษณ์เช็ค คำตอบข้อ A20 และ S11 ต้องมีในข้อ A19

		A19	A20		
		[MA]	Rank1	Rank2	Rank3
ข้าวกะเพรา	ข้าวราดกะเพราหมู	01	01	01	01
	ข้าวผัดกะเพราหมู	02	02	02	02
	ข้าวราดกะเพราไก่	03	03	03	03
	ข้าวผัดกะเพราไก่	04	04	04	04
	ข้าวกะเพราหมูย่าง	05	05	05	05
ข้าวผัด	ข้าวผัดต้มยำทะเล	06	06	06	06
	ข้าวผัดกุ้ง	07	07	07	07
ข้าวอื่นๆ	ข้าวไก่เทอริยากิ	08	08	08	08
	ข้าวปลาหมึกผัดไข่เค็ม	09	09	09	09
	ข้าวพริกแกงไก่	10	10	10	10
	ข้าวเหนียวไก่ทอด	11	11	11	11
	ข้าวไรซ์เบอร์รี่ไก่พริกไทยดำ	12	12	12	12
	ข้าวผัดอเมริกัน	13	13	13	13
	ข้าวหมูคั่วกลิ้ง	14	14	14	14
	ข้าวปลาผัดพริกสด	15	15	15	15
	ข้าวแกงกะหรี่หมูทงคัตสึ	16	16	16	16
	ข้าวแพนงหมูไข่เจียว	17	17	17	17
	ข้าวไก่ย่างถ่าน	18	18	18	18
	เมนูเส้น	สปาเก็ตตี้ ชีสหมู	19	19	19
สปาเก็ตตี้คาโบนาร่า		20	20	20	20
ก๋วยเตี๋ยวเส้น		21	21	21	21
มั๊กกะโรนีไก่		22	22	22	22
ผัดซีอิ๊วหมู		23	23	23	23
อื่นๆ	แกงเขียวหวานไก่	24	24	24	24
	แกงจืดเต้าหู้หมูสับ	25	25	25	25
	อื่นๆ ระบุ _____	991	991	991	991
	อื่นๆ ระบุ _____	992	992	992	992
	อื่นๆ ระบุ _____	993	993	993	993

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรรมการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		A19	A20		
		[MA]	Rank1	Rank2	Rank3
	ไม่มีแล้ว			999	999

A21. คุณอยากให้ทางร้านเดลิเวอรี่ มีอาหารกล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้างคะ ที่ร้านเดลิเวอรี่ ยังไม่มีขาย [OA]

A21 [OA]	CODE



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1DM: ข้อมูลส่วนตัว – สัมภาษณ์ตัวต่อตัว

DM1. ขอทราบสถานะภาพสมรสของคุณด้วยค่ะ/ครับ [ตอบได้ข้อเดียว]

โสด.....01

สมรส แต่ยังไม่มียุติ.....02

สมรสและมีบุตรแล้ว.....03

หม้าย /หย่าร้าง / แยกกันอยู่.....04

DM2. จำนวนบุตรทั้งหมด _____ คน จำนวนบุตรที่ อายุต่ำกว่า 18 ปี _____ คน

DM3. ไม่ทราบว่า จำนวนสมาชิกที่จะอยู่อาศัยในบ้านหลังนี้รวมตัวคุณเองด้วยมีกี่คนคะ/ครับ? [คำถามปลายเปิด]

จำนวนสมาชิก	คน
-------------	----

DM4. ขอทราบรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของคุณด้วยค่ะ/ครับ? [ตอบได้ข้อเดียว]

รายได้ส่วนตัว (ไม่รับเป็นช่วง)	บาท/เดือน
-----------------------------------	-----------

DM5. ขอทราบอาชีพหลักของคุณด้วยค่ะ/ครับ? [ตอบได้ข้อเดียว]

อาชีพ	DM5 [SA]
ผู้บริหารระดับสูง	1
ผู้บริหารระดับกลาง	2
หัวหน้างาน/พนักงานที่มีความชำนาญ	3
พนักงานธรรมดา	4
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ชั้นผู้น้อย	5
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจระดับกลาง	6
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจระดับสูง	7
อาชีพที่ใช้การศึกษาสูง	8
เจ้าของกิจการ-บริษัท	9
เจ้าของกิจการ-ร้านค้า	10
ผู้ทำงานโดยใช้ฝีมือ / ใช้ความชำนาญ	11
ผู้ทำงานโดยไม่ใช้ฝีมือ/ความชำนาญ	12
นักเรียน / นักศึกษา	13
อื่นๆ ระบุ _____	991

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DM6. ขอทราบระดับการศึกษาสูงสุดของคุณด้วยค่ะ? [ตอบได้ข้อเดียว]

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า.....01
 มัธยมศึกษาตอนต้น.....02
 มัธยมศึกษาตอนปลาย.....03
 อาชีวศึกษา (ปวช. /ปวส.).....04
 ปริญญาตรี.....05
 ปริญญาโท.....06
 ปริญญาเอก.....07

DM7. ที่อยู่อาศัยหลักในปัจจุบันของคุณเป็นแบบใดคะ (นับจากจำนวนวันที่อยู่อาศัย) [ตอบได้ข้อเดียว]

	DM7 [SA]		DM7 [SA]
บ้านเดี่ยว	01	หอพัก/อพาร์ทเมนท์/แฟลต	06
บ้านแฝด	02	อาคารพาณิชย์/ตึกแถว	07
ทาวน์เฮ้าส์/ทาวน์โฮม	03	บ้านเช่าเอกชน	08
บ้านพักข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	04	อื่นๆ ระบุ.....	991
คอนโดมิเนียม	05		

DM8. ปกติแล้วที่พักอาศัยหลักที่คุณอยู่ในปัจจุบันมีการทำกับข้าวรับประทานรีเปลาคะ [ตอบได้ข้อเดียว]

- ไม่ได้ทำเลย.....1
 ทำบ้างนานๆที.....2
 มีทำบ้างเป็นบางครั้ง.....3
 ทำบ่อยๆ.....4
 ทำแทบทุกวัน.....5

Showcard DM9

DM9. ไม่ทราบว่ามีในบ้านของคุณมีเครื่องใช้ไฟฟ้าใดต่อไปนี้บ้างคะ [ตอบได้หลายข้อ]

	DM9 [SA]		DM9 [SA]
ตู้เย็นขนาดเล็ก (แบบที่มีตามโรงแรม)	01	เตาไฟฟ้า	06
ตู้เย็นขนาดใหญ่	02	หม้อหุงข้าว	07
ไมโครเวฟ	03	กระติกน้ำร้อน	08
กระทะไฟฟ้า	04	ไม่มีเลย	999
เตาแก๊ส	05		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DM10. ไม่ทราบว่าที่บ้านของคุณมีรถต่อไปนี้ประเภทละกี่คันคะ/ครับ? [คำถามเปิด]

ประเภทรถ	จำนวน
1. รถมอเตอร์ไซด์	
2. รถยนต์	
3. รถกระบะ	
4. รถ SUV	
5. รถตู้	
6. อื่นๆ ระบุ _____	



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2B: การประเมินคุณภาพอาหารกล่อง และบริการที่เกี่ยวข้อง –ออนไลน์ (บันทึกระหว่างอยู่ในร้าน)

จุดที่ 1: ในร้าน หน้าตู้สินค้า

- B1. บันทึกภาพตู้วางสินค้า (ตู้แช่เย็น หรือตู้แช่แข็ง ตามโควต้า)
 B2. บันทึกอุณหภูมิหน้าตู้ (สังเกตจาก จุดที่มีตัวอักษรภาษาอังกฤษสีแดงว่า PV หรือ ODY)

	องศาเซลเซียส
--	--------------

- B3. การจัดเรียงสินค้า [ตอบได้ข้อเดียว]

วางนอนซ้อนกันเป็นชั้น	1
วางเอียงลาด หรือวางตะแคง	2
มีทั้งสองแบบ	3

- B4. ลักษณะบรรจุภัณฑ์ ในภาพรวม [ตอบได้ข้อเดียว]

ทุกกล่อง ปิดสนิท ไม่มีรอยร้าวซึม	1
พบกล่องที่ ปิดไม่สนิท มีรอยร้าวอยู่	2

จุดที่ 2: ในร้าน หน้าเคาน์เตอร์

[ถามข้อ B5 – B11 เฉพาะเค็ดอาหาร 02 – 05 สินค้าแช่เย็น]

- B5. พนักงานมีการเจาะรู ที่กล่องอาหารก่อนนำไปอุ่น [ตอบได้ข้อเดียว]

มี เจาะรู	1
ไม่ได้เจาะรู	2
ไม่ได้เจาะรู ใช้ฉีกเอา	3

- B6. [เฉพาะคนที่ตอบโค้ด 01 จากข้อ B5] วัสดุที่พนักงานใช้ในการเจาะกล่องอาหารคือ [ตอบได้ข้อเดียว]

เข็มจิ้มซาลาเปา	1
ไม้เสียบลูกชิ้น	2
มีด	3
กรรไกร	4
อื่นๆระบุ_____	991

- B7. [เฉพาะเค็ดอาหาร 02 ข้าวราดกะเพราหมู] พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 5 สำหรับอุ่นอาหาร [ตอบได้ข้อเดียว]

(เวลาประมาณ 0.47 หรือ 1 นาที)

ใช่	1
ไม่ใช่	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

B8. [เฉพาะโค้ดอาหาร 03 ข้าวผัดกะเพราหมู] พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 6 สำหรับอุ่นอาหาร [ตอบได้ข้อเดียว]

(เวลาประมาณ 1.30 หรือ 1.10 นาที)

ใช่	1
ไม่ใช่	2

B9. [เฉพาะโค้ดอาหาร 04 ข้าวผัดต้มยำทะเล] พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 4 สำหรับอุ่นอาหาร [ตอบได้ข้อเดียว]

(เวลาประมาณ 0.33 หรือ 0.45 นาที)

ใช่	1
ไม่ใช่	2

B10. [เฉพาะโค้ดอาหาร 05 ข้าวเหนียวไก่ทอด] พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 5 สำหรับอุ่นอาหาร [ตอบได้ข้อเดียว]

(เวลาประมาณ 0.47 หรือ 1 นาที)

ใช่	1
ไม่ใช่	2

[ถามข้อ B12 – B13 เฉพาะโค้ดอาหาร 01 ข้าวกะเพราหมู แข็งแข็ง]

B11. พนักงานเปิดฝากล่องอาหาร ก่อนนำไปอุ่น [ตอบได้ข้อเดียว]

ใช่	1
ไม่ใช่	2

B12. พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 6 และ เบอร์ 1 สำหรับอุ่นอาหาร [ตอบได้ข้อเดียว]

(เวลาประมาณ 1.22 หรือ 1.44 นาที)

ใช่	1
ไม่ใช่	2

B13. คุณพบเห็นพนักงานอุ่นสินค้าพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป หรืออุ่นอาหารร่วมกับสินค้าอื่น [ตอบได้ข้อเดียว]

ใช่	1
ไม่ใช่	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

B14. [เฉพาะโค้ดอาหาร 01 แข็งแข็ง] พนักงานปิดฝากล่องอาหาร ก่อนส่งมอบให้คุณ [ตอบได้ข้อเดียว]

ใช่	1
ไม่ใช่	2

B15. พนักงานส่งมอบอาหารให้คุณ โดยนำใส่ถุง พร้อมซ้อนและล้อม [ตอบได้ข้อเดียว]

ใช่	1
ไม่ใช่	2

B16. [เฉพาะโค้ดอาหาร 01 – 04] พนักงานหยิบซองพริกน้ำปลา ให้คุณด้วย [ตอบได้ข้อเดียว]

ใช่	1
ไม่ใช่	2

B17. หากคุณมีการซื้อสินค้าแช่เย็น เช่น เครื่องดื่มเย็นร่วมกับ พนักงานไม่นำอาหารกล่องที่อุ่นร้อนไปใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น [ตอบได้ข้อเดียว]

ใช่ มีการแยกถุงอาหารร้อน และเย็น	1
ไม่ใช่ ใส่รวมกันในถุงเดียวกัน	2
ไม่ได้ซื้อสินค้าแช่เย็น	999

B18. หากคุณพบเห็นสิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน กรุณาถ่ายรูปให้ทางบริษัทนำไปปรับปรุงด้วยค่ะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2C: การประเมินคุณภาพอาหารกล่อง และบริการที่เกี่ยวข้อง ก่อนรับประทาน – ออนไลน์
- (บันทึกหลังออกมาจากร้านแล้ว)

C1. หากคุณพบเห็นสิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน สามารถแจ้งให้ทางบริษัทนำไปปรับปรุงด้านล่างนี้ได้เลยคะ

C2. แล้วคุณมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในวันนี้มากน้อยแค่ไหน ในเรื่องต่อไปนี้คะ [ตอบได้ข้อเดียว]
โดยที่ 10 คือ พึงพอใจอย่างมาก และ 0 คือ ไม่พึงพอใจเลย

การบริการของพนักงาน	Note ครั้งที่ถาม			[SA]
	1 st	2 nd	3 rd	
1. มารยาทของพนักงาน	X	X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. การเตรียมอาหารของพนักงาน	X	X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	X	X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. ความพึงพอใจโดยรวมต่อ การบริการที่ได้รับ ในวันนี้	X	X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2D: การประเมินคุณภาพอาหารกล่อง และบริการที่เกี่ยวข้อง หลังรับประทาน – ออนไลน์
- (บันทึกหลังออกมาจากร้านแล้ว)

D1. คุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับอาหารที่รับประทานในเรื่องต่อไปนี้คะ[ตอบได้ข้อเดียว] (ถามทั้ง 3 ครั้ง)

หัวข้อที่ถาม	ตัวเลือก	
1. กลิ่นของอาหาร	กลิ่นฉุนเกินไปอย่างมาก	1
	กลิ่นค่อนข้างฉุนเกินไป	2
	กำลังดี	3
	กลิ่นค่อนข้างอ่อนเกินไป	4
	กลิ่นอ่อนเกินไปมาก	5
2. ปริมาณเนื้อสัตว์	น้อยเกินไปอย่างมาก	1
	ค่อนข้างน้อยเกินไป	2
	กำลังดี	3
	ค่อนข้างมากเกินไป	4
	มากเกินไปอย่างมาก	5
3. ปริมาณข้าว (ถาม 3 ครั้ง) ใช้คำว่าข้าวเหนียว สำหรับโค้ด 05)	น้อยเกินไปอย่างมาก	1
	ค่อนข้างน้อยเกินไป	2
	กำลังดี	3
	ค่อนข้างมากเกินไป	4
	มากเกินไปอย่างมาก	5
4. กลิ่นหอมของใบกะเพรา (เฉพาะโค้ด 01 - 03)	ไม่มีกลิ่นหอมเลย	1
	ค่อนข้างไม่มีกลิ่น	2
	กำลังดี	3
	กลิ่นค่อนข้างแรง	4
	กลิ่นแรงเกินไปอย่างมาก	5
5. ความนุ่มของหมู (เฉพาะโค้ด 01 - 03)	นุ่มเกินไปอย่างมาก	1
	ค่อนข้างนุ่มเกินไป	2
	กำลังดี	3
	ค่อนข้างแข็งเกินไป	4
	แข็งเกินไปอย่างมาก	5
6. ความนุ่มของไก่ (เฉพาะโค้ด 05)	นุ่มเกินไปอย่างมาก	1
	ค่อนข้างนุ่มเกินไป	2
	กำลังดี	3
	ค่อนข้างแข็งเกินไป	4
	แข็งเกินไปอย่างมาก	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

D1. ความคิดเห็นอย่างไรกับอาหารที่รับประทานในเรื่องต่อไปนี้คะ[ตอบได้ข้อเดียว] (ถามทั้ง 3 ครั้ง) ต่อ

หัวข้อที่ถาม	ตัวเลือก	
7. ความนุ่มของข้าว	นุ่มเกินไปอย่างมาก	1
	ค่อนข้างนุ่มเกินไป	2
	กำลังดี	3
	ค่อนข้างแข็งเกินไป	4
	แข็งเกินไปอย่างมาก	5
8. รสเผ็ด	เผ็ดเกินไปอย่างมาก	1
	ค่อนข้างเผ็ดเกินไป	2
	กำลังดี	3
	ไม่ค่อยเผ็ด	4
	ไม่เผ็ดเลย	5
9. รสเค็ม	เค็มเกินไปอย่างมาก	1
	ค่อนข้างเค็มเกินไป	2
	กำลังดี	3
	ไม่ค่อยเค็ม	4
	ไม่เค็มเลย	5
10. รสหวาน	หวานเกินไปอย่างมาก	1
	ค่อนข้างหวานเกินไป	2
	กำลังดี	3
	ไม่ค่อยหวาน	4
	ไม่หวานเลย	5
11. ความร้อนของอาหารหรือข้าว	ไม่ร้อนเลย	1
	ไม่ค่อยร้อน	2
	ร้อนกำลังดี	3
	ค่อนข้างร้อนเกินไป	4
	ร้อนเกินไปอย่างมาก	5
12. ความร้อนของกบข้าว	ไม่ร้อนเลย	1
	ไม่ค่อยร้อน	2
(เฉพาะโค้ด 02, 05)	ร้อนกำลังดี	3
	ค่อนข้างร้อนเกินไป	4
	ร้อนเกินไปอย่างมาก	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

D2. คุณมีความพึงพอใจต่ออาหารที่รับประทานในวันนี้มากน้อยแค่ไหน ในเรื่องต่อไปนี้คะ [ตอบได้ข้อเดียว] โดยที่ 10 คือ พึงพอใจอย่างมาก และ 0 คือ ไม่พึงพอใจเลย

อาหารที่รับประทาน	Note ครั้งที่ถาม			[SA]
	1 st	2 nd	3 rd	
1. ความอร่อย	X	X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. ความสม่ำเสมอของรสชาติ		X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. ความสดใหม่	X	X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. ความร้อนของอาหาร	X	X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. ความน่ารับประทานของอาหาร	X	X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. ความสะอาดของอาหารและบรรจุภัณฑ์	X	X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. ความคุ้มค่าของราคา	X			0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. บรรจุภัณฑ์ดูน่ารับประทาน	X			0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. บรรจุภัณฑ์สะดวกในการรับประทาน	X			0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. ความปลอดภัย	X			0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. ความพึงพอใจโดยรวมต่อ อาหารที่รับประทาน ในวันนี้	X	X	X	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สหกิจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็งและการบริการของพนักงานของร้านเดลีมาร์ท

- **แบบสอบถามชุดที่ 1** แบบสอบถามเพื่อการตรวจคัดกรอง (Screening) เพื่อหาผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent) ที่ตรงตามที่ต้องการ

ตอนที่ 1 ข้อคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
1	ID.NO	หมายเลขแบบสอบถาม	10001-10150
2	Quota	เมนู	1 = ข้าวกะเพราหมู แช่แข็ง 2 = ข้าวราดกระเพราหมู แช่เย็น 3 = ข้าวผัดกะเพราหมู แช่เย็น 4 = ข้าวผัดปู แช่เย็น 5 = ข้าวเหนียวไก่ย่าง แช่เย็น
3	Location	สาขา	1 = สาขาA 2 = สาขาB 3 = สาขาC 4 = สาขาD 5 = สาขาE
4	Quota_Us er		1 = General User 2 = Heavy User
5	S3_1	แพ้หรือไม่ทานส่วนประกอบในอาหาร ประเภทหมู	0 = แพ้/ไม่ทาน 1 = ไม่แพ้/ทาน
	S3_2	แพ้หรือไม่ทานส่วนประกอบในอาหาร ประเภทไก่	0 = แพ้/ไม่ทาน 1 = ไม่แพ้/ทาน
	S3_3	แพ้หรือไม่ทานส่วนประกอบในอาหาร ประเภททะเล	0 = แพ้/ไม่ทาน 1 = ไม่แพ้/ทาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
5	S3_4	แพ้หรือไม่ทานส่วนประกอบในอาหาร ประเภทใบกะเพรา	0 = แพ้/ไม่ทาน 1 = ไม่แพ้/ทาน
	S3_5	แพ้หรือไม่ทานส่วนประกอบในอาหาร ประเภทผงชูรส	0 = แพ้/ไม่ทาน 1 = ไม่แพ้/ทาน
	S3_6	แพ้หรือไม่ทานส่วนประกอบในอาหาร ประเภทสารถนอมอาหาร	0 = แพ้/ไม่ทาน 1 = ไม่แพ้/ทาน
	S4	คุณมีโรคประจำตัว เช่น หอบ หืด เบาหวานหรือไม่	1 = มี 2 = ไม่มี
	S5	ไม่ทราบว่า คุณตั้งครรภ์ อยู่หรือไม่	1 = ตั้งครรภ์ 2 = ไม่ได้ตั้งครรภ์อยู่
	S6	ไม่ทราบว่าวันนี้คุณมีอาการปวดดังต่อไปนี้ หรือไม่	1 = ใช้หวัด 2 = ท้องเสีย 3 = ต่อมนทอนซินอักเสบ 4 = อื่นๆ 5 = ไม่มีอาการอะไรเลย
	S6.specify	อื่นๆระบุ	
	S7	ปัจจุบันคุณใช้โทรศัพท์มือถือที่สามารถ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้อยู่หรือไม่	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	S8	ไม่ทราบว่าใน 1 เดือนที่ผ่านมา คุณซื้อหรือ ทานอาหารกล่องจากร้าน 7-11 โดยเฉลี่ย ประมาณกี่ครั้งต่อสัปดาห์	1 = ไม่ได้ซื้อเลย 2 = 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ 3 = 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ 4 = 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ 5 = มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ สัปดาห์
S9	แล้วใน 1 เดือนที่ผ่านมา คุณซื้อหรือทาน อาหารกล่องจากร้าน 7 - 11 ทั้งหมดกี่ ครั้ง		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
5	S9_check	เช็คจำนวนครั้ง	1 = น้อยกว่า12ครั้ง/เดือน 2 = 12ครั้งต่อเดือนขึ้นไป
	S10	ปกติแล้ว คุณเป็นผู้ตัดสินใจหรือมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจซื้ออาหารกล่องจากร้าน 7- 11 ใช่หรือไม่	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	S11_1	ไม่ทราบว่าใน1เดือนที่ผ่านมาซื้อเมนูข้าว กะเพราหมู แฉ่แข็ง ซ้ำกัน4 ครั้งขึ้นไปต่อ สัปดาห์	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	S11_2	ไม่ทราบว่าใน1เดือนที่ผ่านมาซื้อข้าวผัด กะเพราหมู (เต็มอิม) แฉ่เย็น ซ้ำกัน4 ครั้ง ขึ้นไปต่อสัปดาห์	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	S11_3	ไม่ทราบว่าใน1เดือนที่ผ่านมาซื้อเมนูข้าวผัด ต้มยำทะเล แฉ่เย็นซ้ำกัน4 ครั้งขึ้นไปต่อ สัปดาห์	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	S11_4	ไม่ทราบว่าใน1เดือนที่ผ่านมาซื้อเมนูข้าว เหนียวไก่ย่าง แฉ่เย็นซ้ำกัน4 ครั้งขึ้นไปต่อ สัปดาห์	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	S11_5	ไม่ทราบว่าใน1เดือนที่ผ่านมาซื้อเมนูข้าว กะเพราหมู แฉ่แข็ง ซ้ำกัน4 ครั้งขึ้นไปต่อ สัปดาห์	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	S11_6	ไม่ทราบว่าใน1เดือนที่ผ่านมาซื้อเมนูข้าว กะเพราหมู แฉ่แข็ง ซ้ำกัน4 ครั้งขึ้นไปต่อ สัปดาห์	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	S11_6	ไม่มีเมนูใดที่ซื้อซ้ำกัน4 ครั้งขึ้นไปต่อ สัปดาห์	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	S12	ขอทราบรายได้ครัวเรือนต่อเดือนของคุณ	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
5	S12_check	เช็คจำนวนเงิน	1 = รายได้ต่ำกว่า24,001บาท/ เดือน 2 = รายได้24,001บาท/เดือน หรือมากกว่า 3 = ไม่ทราบ/ไม่สะดวกให้ ข้อมูล
	S13	ปัจจุบันคุณอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพและ ปริมณฑล 5 วันต่อสัปดาห์ขึ้นไป	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	S14	ไม่ทราบว่าคุณทานเผ็ดหรือไม่	1 = ทานเผ็ดได้ 2 = ไม่ทานเผ็ด
	S15	ขอทราบอายุของคุณ	
	S15.check	เช็คอายุ	1 = อายุต่ำกว่า15ปี 2 = อายุ15-60ปี 3 = อายุมากกว่า60ปี 4 = ไม่ทราบ/ไม่สะดวกให้ ข้อมูล
	S16	ไม่ทราบว่าท่านสนใจเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้ หรือไม่	1 = สนใจ 2 = ไม่สนใจ
	S16_RD	ข้อมูลติดต่อ	
	S17	เพศ	1 = ชาย 2 = หญิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- **แบบสอบถามชุดที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้ออาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ของร้านเดลีมาร์ทแห่งหนึ่ง และข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 ข้อคำถามพฤติกรรมการซื้อและการบริโภคอาหารกล่อง

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
1	A1_1	คุณเคยซื้ออาหารกล่องแบบแช่เย็น	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A1_2	คุณเคยซื้ออาหารกล่องแบบแช่แข็ง	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
2	A2_1	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณยังซื้ออาหารกล่อง แบบแช่เย็น	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A2_2	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณยังซื้ออาหารกล่อง แบบแช่แข็ง	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
3	A3	ใน 3 เดือนที่ผ่านมา คุณซื้ออาหารกล่อง แบบแช่เย็นทานประมาณกี่ครั้งต่อเดือน	
4	A4	โดยเฉลี่ยซื้อกี่กล่องต่อครั้ง	
5	A5	ที่ซื้อมากกว่า 1 กล่องนั้นเป็นการซื้อ สำหรับ ทานคนเดียว ซื้อเผื่อคนอื่นสำหรับ ทานด้วยกัน หรือซื้อตุนไว้มี้อื่น	1 = ซื้อทานคนเดียว 2 = ซื้อเผื่อคนอื่นสำหรับทาน ด้วยกัน 3 = ซื้อตุนไว้มี้อื่น
6	A6	โดยเฉลี่ยราคาที่คุณซื้ออยู่ที่กล่องละ ประมาณกี่บาท	
7	A7	ใน 3 เดือนที่ผ่านมา คุณซื้ออาหารกล่อง แบบแช่แข็งทานประมาณกี่ครั้งต่อเดือน	
8	A8	โดยเฉลี่ยซื้อกี่กล่องต่อครั้ง	
9	A9	ที่ซื้อมากกว่า 1 กล่องนั้นเป็นการซื้อ สำหรับ ทานคนเดียว ซื้อเผื่อคนอื่นสำหรับ ทานด้วยกัน หรือซื้อตุนไว้มี้อื่น	1 = ซื้อทานคนเดียว 2 = ซื้อเผื่อคนอื่นสำหรับทาน ด้วยกัน 3 = ซื้อตุนไว้มี้อื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
10	A10	โดยเฉลี่ยราคาที่คุณซื้ออยู่ที่กล่องละ ประมาณกี่บาท	
11	A11_Text	เพราะเหตุใดคุณจึงชอบทานอาหารกล่อง คะ ข้อนี้ถามรวมๆ ทั้งข้าวกล่องแบบแช่ เย็น และแช่แข็ง - text	
	A11_Code1	เพราะเหตุใดคุณจึงชอบทานอาหารกล่อง คะ ข้อนี้ถามรวมๆ ทั้งข้าวกล่องแบบแช่ เย็น และแช่แข็ง - code1	101 = สะดวก 102 = ง่ายต่อการรับประทาน 103 = รวดเร็ว
	A11_Code2	เพราะเหตุใดคุณจึงชอบทานอาหารกล่อง คะ ข้อนี้ถามรวมๆ ทั้งข้าวกล่องแบบแช่ เย็น และแช่แข็ง - code2	104 = ทิ้งได้เลย 105 = นำไปอุ่นที่บ้านได้ 106 = ไม่เสียเวลาทำอาหาร
	A11_Code3	เพราะเหตุใดคุณจึงชอบทานอาหารกล่อง คะ ข้อนี้ถามรวมๆ ทั้งข้าวกล่องแบบแช่ เย็น และแช่แข็ง - code3	107 = ทานง่าย 111 = อร่อย 112 = สดใหม่
	A11_Code4	เพราะเหตุใดคุณจึงชอบทานอาหารกล่อง คะ ข้อนี้ถามรวมๆ ทั้งข้าวกล่องแบบแช่ เย็น และแช่แข็ง - code4	113 = สะอาด 121 = หน้าตาดูน่าทาน 122 = อุปกรณ์พร้อม
	A11_Code5	เพราะเหตุใดคุณจึงชอบทานอาหารกล่อง คะ ข้อนี้ถามรวมๆ ทั้งข้าวกล่องแบบแช่ เย็น และแช่แข็ง - code5	131 = ราคาคุ้มค่า 132 = ราคาไม่แพง 141 = มีเมนูให้เลือก หลากหลาย 142 = มีเมนูที่ชอบ 151 = มีสาขาครอบคลุม 152 = หาซื้อง่าย
12	A12_1	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งทาน สำหรับมือเช้า	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
12	A12_2	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งทาน สำหรับมือกลางวัน	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A12_3	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งทาน สำหรับมือเย็น	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A12_4	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งทาน สำหรับมือเด็ก	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A12_5	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งทาน สำหรับระหว่างมือ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
13	A13_1	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งทาน ที่บ้าน	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A13_2	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งที่ ทำงาน	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A13_3	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งที่ โรงเรียน	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A13_4	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งที่ หอพัก/อพาร์ทเมนท์/แฟลต	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A13_5	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งที่ คอนโด	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A13_6	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็ง ระหว่างเดินทาง	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
14	A14_1	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งใน ช่วงเวลาที่ต้องเร่งรีบ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A14_2	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งเมื่อ ต้องเดินทาง ใช้เวลาอยู่นอกบ้าน เช่น ไป เที่ยวต่างจังหวัด	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A14_3	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งเมื่อ ออกมาพักอาศัยนอกบ้าน เช่น อยู่หอพัก	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
14	A14_4	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งเมื่ออยู่ที่ออฟฟิศ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A14_5	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งเมื่อที่บ้านไม่ได้ทำกับข้าว	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A14_6	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งช่วงเทศกาลกินเจ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A14_7	คุณมักซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งกินเป็นมื้ออาหาร ในชีวิตประจำวัน	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
15	A15_1	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากเดลีมาร์ท นอกปั้ม	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_2	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากเดลีมาร์ท ในปั้ม	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_3	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากเอ มาร์เก็ต	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_4	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากบี เดลี	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_5	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากซี มาร์ท นอกปั้ม	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_6	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากดี มาร์ท	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_7	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากโอ มาร์เก็ต วิลเลจ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_8	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากอี มาร์ท นอกปั้ม	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_9	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากเอฟ มาร์ท นอกปั้ม	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
15	A15_10	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากจี เพอร์ช มาร์ท	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_11	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากเฮช มาร์ท	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_12	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากซี มาร์ท ในปีม	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A15_13	ใน 3 เดือนที่ผ่านมาคุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากฟูดฮอลล์	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
16	A16_1	คุณซื้ออาหารกล่องจากเดลีมาร์ท นอกปั้มบ่อยแค่ไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
16	A16_2	คุณซื้ออาหารกล่องจากเดลีมาร์ท ในปีม บ่อยแคไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
	A16_3	คุณซื้ออาหารกล่องจากเอ มาร์เก็ตบ่อยแค ไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
16	A16_3	คุณซื้ออาหารกล่องจากเอ มาร์เก็ตบ่อยแค่ไหน	9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
	A16_4	คุณซื้ออาหารกล่องจากบี เดลีบ่อยแค่ไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
16	A16_5	คุณซื้ออาหารกล่องจากซี มาร์ท นอกปั้ม บ่อแคไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
	A16_6	คุณซื้ออาหารกล่องจากดี มาร์ทบ่อแค ไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
16	A16_6	คุณซื้ออาหารกล่องจากดี มาร์ทบอยแค ไหน	9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
	A16_7	คุณซื้ออาหารกล่องจากโอ มาร์เก็ต วิลเลจ บอยแคไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
	A16_8	คุณซื้ออาหารกล่องจากอี มาร์ท นอกป้อม บอยแคไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ ผ่านมา 1 = ทุกวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
16	A16_8	คุณซื้ออาหารกล่องจากอี มาร์ท นอกปั้ม บ่อยแคไหน	2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
	A16_9	คุณซื้ออาหารกล่องจากเอฟ มาร์ท นอก ปั้มบ่อยแคไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
16	A16_9	คุณซื้ออาหารกล่องจากเอฟ มาร์ท นอก ปั้มบอยแค้ไหน	12 = 3 เดือนครึ่ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
	A16_10	คุณซื้ออาหารกล่องจากจี เฟรช มาร์ทบอย แค้ไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
	A16_11	คุณซื้ออาหารกล่องจากเฮช มาร์ทบอยแค้ ไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
16	A16_11	คุณซื้ออาหารกล่องจากเฮช มาร์ทบอยแค ไหนด	5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
	A16_12	คุณซื้ออาหารกล่องจากซี มาร์ท ในปั้ มบอยแคไหนด	0 = ไม่ได้ซื้อใน 3เดือนที่ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
16	A16_13	คุณซื้ออาหารกล่องจากฟู้ดฮอลล์บ่อยแค่ไหน	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 1 = ทุกวัน 2 = 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 = 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 = 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 6 = 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 7 = สัปดาห์ละครั้ง 8 = 3 ครั้งต่อเดือน 9 = 2 ครั้งต่อเดือน 10 = เดือนละครั้ง 11 = 2 เดือนครั้ง 12 = 3 เดือนครั้ง 13 = 4-6 เดือนต่อ 1 ครั้ง 14 = ปีละ 1 ครั้ง 15 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
17	A17	คุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากร้านไหนบ่อยที่สุด	0 = ไม่ได้ซื้อในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 1 = เดลีมาร์ท นอกปั้ม 2 = เดลีมาร์ท ในปั้ม 3 = เอ มาร์เก็ต 4 = บี เดลี 5 = ซี มาร์ท นอกปั้ม 6 = ดี มาร์ท 7 = โอ มาร์เก็ต วิลเลท 8 = อี มาร์ท นอกปั้ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
17	A17	คุณซื้ออาหารกล่องแช่เย็น แช่แข็งจากร้าน ไหนบ่อยที่สุด	9 = เอฟ มาร์ท นอกปั้ม 10 = จี เฟรช มาร์ท 11 = เฮช มาร์ท 12 = ซี มาร์ท ในปั้ม 13 = ฟู้ดฮอลล์
18	A18_1	สาเหตุที่คุณชอบซื้ออาหารกล่องจาก (คำตอบข้อA17)คือชอบรสชาติ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A18_2	สาเหตุที่คุณชอบซื้ออาหารกล่องจาก (คำตอบข้อA17)คือมีเมนูที่ชอบ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A18_3	สาเหตุที่คุณชอบซื้ออาหารกล่องจาก (คำตอบข้อA17)คือใช้วัตถุดิบอย่างดี คุณภาพดี	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A18_4	สาเหตุที่คุณชอบซื้ออาหารกล่องจาก (คำตอบข้อA17)คือมีปริมาณที่พอเหมาะ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A18_5	สาเหตุที่คุณชอบซื้ออาหารกล่องจาก (คำตอบข้อA17)คือหาซื้อทานได้ง่าย สะดวก	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A18_6	สาเหตุที่คุณชอบซื้ออาหารกล่องจาก (คำตอบข้อA17)คือราคาถูก/ไม่แพง	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A18_7	สาเหตุที่คุณชอบซื้ออาหารกล่องจาก (คำตอบข้อA17)คืออาหารดูคุ้มค่ากับราคา ที่จ่าย	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
19	A19_1	ข้าว <u>ราด</u> กะเพราหมู	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_2	ข้าว <u>ผัด</u> กะเพราหมู	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
19	A19_3	ข้าวราดกะเพราไก่	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_4	ข้าวผัดกะเพราไก่	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_5	ข้าวกะเพราหมูย่าง	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_6	ข้าวผัดต้มยำทะเล	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_7	ข้าวผัดกุ้ง	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_8	ข้าวไก่เทรียกกี	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_9	ข้าวปลาหมึกผัดไข่เค็ม	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_10	ข้าวพริกแกงไก่	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_11	ข้าวเหนียวไก่ย่าง	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_12	ข้าวไรซ์เบอร์รี่ไก่พริกไทยดำ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_13	ข้าวผัดอเมริกัน	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_14	ข้าวหมูคั่วกลิ้ง	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_15	ข้าวปลาผัดพริกสด	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
19	A19_16	ข้าวแกงกะทรีหมูทงคัตสี	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_17	ข้าวแพนงหมูไข่เจียว	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_18	ข้าวไก่ย่างถ่าน	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_19	สปาเก็ตตี้ ชีเมามหมู	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_20	สปาเก็ตตี้คาโบนาร่า	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_21	ก๋วยเตี๋ยวเส้น	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_22	มักกะโรนีไก่	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_23	ผัดซีอิ้วหมู	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_24	แกงเขียวหวานไก่	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	A19_25	แกงจืดเต้าหู้หมูสับ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
20	A20_Rank1	คุณชอบทานเมนูใดมากที่สุด อันดับ - 1	1 = ข้าวราดกะเพราหมู 2 = ข้าวผัดกะเพราหมู 3 = ข้าวราดกะเพราไก่ 4 = ข้าวผัดกะเพราไก่ 5 = ข้าวกะเพราหมูย่าง 6 = ข้าวผัดต้มยำทะเล 7 = ข้าวผัดกุ้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
20	A20_Rank1	คุณชอบทานเมนูใดมากที่สุด อันดับ - 1	8 = ข้าวไก่เทอริยากิ 9 = ข้าวปลาหมักผัดไข่เค็ม 10 = ข้าวพริกแกงไก่ 11 = ข้าวเหนียวไก่ย่าง 12 = ข้าวไรซ์เบอร์รี่ไก่พริกไทย ดำ 13 = ข้าวผัดอเมริกัน 14 = ข้าวหมูคั่วกลิ้ง 15 = ข้าวปลาผัดพริกสด 16 = ข้าวปลาผัดพริกสด 17 = ข้าวแกงกะหรี่หมูทงคัตสึ 18 = ข้าวแพนงหมูไข่เจียว 19 = ข้าวไก่ย่างถ่าน 20 = สปาเก็ตตี้ ชีสเห็ดหมู 21 = กุ้งอบวุ้นเส้น 22 = มักกะโรนีไก่ 23 = ผัดซีอิ้วหมู 24 = แกงเขียวหวานไก่ 25 = แกงจืดเต้าหู้หมูสับ
	A20_Rank2	คุณชอบทานเมนูใดมากที่สุด อันดับ - 2	1 = ข้าวราดกะเพราหมู 2 = ข้าวผัดกะเพราหมู 3 = ข้าวราดกะเพราไก่ 4 = ข้าวผัดกะเพราไก่ 5 = ข้าวกะเพราหมูย่าง 6 = ข้าวผัดต้มยำทะเล 7 = ข้าวผัดกุ้ง 8 = ข้าวไก่เทอริยากิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
20	A20_Rank2	คุณชอบทานเมนูใดมากที่สุด อันดับ - 2	9 = ข้าวปลาหมึกผัดไข่เค็ม 10 = ข้าวพริกแกงไก่ 11 = ข้าวเหนียวไก่ย่าง 12 = ข้าวไรซ์เบอร์รี่ไก่พริกไทย ดำ 13 = ข้าวผัดอเมริกัน 14 = ข้าวหมูคั่วกลิ้ง 15 = ข้าวปลาผัดพริกสด 16 = ข้าวปลาผัดพริกสด 17 = ข้าวแกงกะหรี่หมูทงคัตสึ 18 = ข้าวแพนงหมูไข่เจียว 19 = ข้าวไก่ย่างถ่าน 20 = สปาเก็ตตี้ ชีสเหมาหมู 21 = กุ้งอบวุ้นเส้น 22 = มักกะโรนีไก่ 23 = ผัดซีอิ้วหมู 24 = แกงเขียวหวานไก่ 25 = แกงจืดเต้าหู้หมูสับ
	A20_Rank3	คุณชอบทานเมนูใดมากที่สุด อันดับ - 3	1 = ข้าวราดกะเพราหมู 2 = ข้าวผัดกะเพราหมู 3 = ข้าวราดกะเพราไก่ 4 = ข้าวผัดกะเพราไก่ 5 = ข้าวกะเพราหมูย่าง 6 = ข้าวผัดต้มยำทะเล 7 = ข้าวผัดกุ้ง 8 = ข้าวไก่เทรียก 9 = ข้าวปลาหมึกผัดไข่เค็ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
20	A20_Rank3	คุณชอบทานเมนูใดมากที่สุด อันดับ - 3	10 = ข้าวพริกแกงไก่ 11 = ข้าวเหนียวไก่ย่าง 12 = ข้าวไรซ์เบอร์รี่ไก่พริกไทย ด่ำ 13 = ข้าวผัดอเมริกัน 14 = ข้าวหมูคั่วกั้ง 15 = ข้าวปลาผัดพริกสด 16 = ข้าวปลาผัดพริกสด 17 = ข้าวแกงกะหรี่หมูทงคัตสี 18 = ข้าวแพนงหมูไข่เจียว 19 = ข้าวไก่ย่างถ่าน 20 = สປາເຄີດຕີ່ ຂີ້ເມົາຫມູ 21 = ກຶ່ງອບວຸ້ນເສັ້ນ 22 = ມັກກະໂຣນີ່ໄກ່ 23 = ຝັດຊີ້ວີ່ຫມູ 24 = ແກ່ງເຂົ້ວຫວານໄກ່ 25 = ແກ່ງຈີດເຕົ້າຫຸ້ຫມູສັບ
21	A21	คุณอยากให้ทางร้านเดลีมาร์ท มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้างคะ ที่ ร้านเดลี มาร์ท ยังไม่มีขาย	
	A21_Code1	คุณอยากให้ทางร้าน 7 - 11 มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ที่ 7-11 ยังไม่ มีขาย - code1	201 = ສເຕີກປລາດອລລີ່ 202 = ສເຕີກໄກ່ 203 = ສເຕີກປລາ
	A21_Code2	คุณอยากให้ทางร้าน 7 - 11 มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ที่ 7-11 ยังไม่ มีขาย - code2	204 = ສເຕີກຫມູ 205 = ສເຕີກປລາແຊລມອນ 211 = ຂົ້ວຝັດໄກ່ທອດ 212 = ຂົ້ວຝັດກຸນເຊຶ້ຍ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	A21_Code3	คุณอยากให้ทางร้าน 7 - 11 มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ที่ 7-11 ยังไม่ มีขาย - code3	213 = ข้าวผัดหมูกะเพรากรอบ 214 = ข้าวผัดทะเล 215 = ข้าวผัดอเมริกัน
	A21_Code4	คุณอยากให้ทางร้าน 7 - 11 มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ที่ 7-11 ยังไม่ มีขาย - code4	216 = ข้าวผัดหมูกรอบ 217 = ข้าวผัดไก่เทอริยากิ 221 = ผัดพริกเผาไก่ทอด
	A21_Code5	คุณอยากให้ทางร้าน 7 - 11 มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ที่ 7-11 ยังไม่ มีขาย - code5	222 = ผัดพริกเผาปลาหมึก 231 = ผัดน้ำมันหอยหมูสับ 241 = ผัดพริกไทยดำไก่ทอด 242 = ผัดพริกไทยดำหมู 251 = ผัดผักบั้งหมูกรอบ 252 = ผัดผักบั้งไก่กรอบ 261 = ผัดเม็ดมะม่วงไก่ 262 = ผัดเม็ดมะม่วงไก่กรอบ 271 = ผัดคะน้าปลาเค็ม 272 = ผัดคะน้าหมูกรอบ 281 = ผัดไท 282 = สปาเก็ตตี้หมู 283 = สปาเก็ตตี้ไก่ 284 = บะหมี่ต้มยำ 285 = เย็นตาโฟ 286 = คั่วไก่ 287 = ผักชีอิ้วหมู 291 = ผัดกะเพราปลาหมึก 292 = ผัดกะเพราไข่เยี่ยวม้า 293 = ผัดกะเพราทะเล 294 = ผัดกะเพราไก่กรอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	A21_Code1	คุณอยากให้ทางร้าน 7 - 11 มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ที่ 7-11 ยังไม่ มีขาย - code1	295 = ผัดกะเพราหมูกรอบ 296 = ผัดกะเพราเนื้อ 301 = แกงกะหรี่หมู
	A21_Code2	คุณอยากให้ทางร้าน 7 - 11 มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ที่ 7-11 ยังไม่ มีขาย - code2	302 = แกงกะหรี่ไก่ 311 = สลัดปลาทูน่า 312 = สลัดอกไก่
	A21_Code3	คุณอยากให้ทางร้าน 7 - 11 มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ที่ 7-11 ยังไม่ มีขาย - code3	321 = ข้าวเหนียวหมูปั้น 322 = ข้าวมันไก่ 323 = ข้าวมันไก่ทอด
	A21_Code4	คุณอยากให้ทางร้าน 7 - 11 มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ที่ 7-11 ยังไม่ มีขาย - code4	324 = ข้าวมันไก่ต้ม 325 = ข้าวหมูแดง 326 = หอยทอด
	A21_Code5	คุณอยากให้ทางร้าน 7 - 11 มีอาหาร กล่องเมนูใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ที่ 7-11 ยังไม่ มีขาย - code5	327 = ข้าวคลุกกะปิ 328 = ข้าวหน้าเนื้อ 329 = ข้าวไข่เจียวรวมมิตร 330 = น้ำพริกปลาทุ 331 = ลาบหมู 332 = ส้มตำ 333 = ข้าวไก่ย่าง 334 = ข้าวคอกหมูย่าง 335 = หมูมะนาว 336 = ข้าวหน้าปลาแซลมอน 337 = ปลากระพงสามรส 341 = หมูกระเทียม 342 = ไก่กระเทียม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ข้อคำถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
1	DM1	สถานะภาพสมรส	1 = โสด 2 = สมรส แต่ยังไม่เป็นบุตร 3 = สมรสและมีบุตรแล้ว 4 = หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
2	DM2_1	จำนวนบุตรทั้งหมด	
	DM2_2	จำนวนบุตรที่ อายุต่ำกว่า 18 ปี	
3	DM3	จำนวนสมาชิกที่จะอยู่อาศัยในบ้านหลังนี้ รวมตัวคุณเองด้วยมีกี่	
4	DM4	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	
5	DM5	อาชีพหลัก	1 = ผู้บริหารระดับสูง 2 = ผู้บริหารระดับกลาง 3 = หัวหน้างาน/พนักงานที่มี ความชำนาญ 4 = พนักงานธรรมดา 5 = รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ชั้นผู้น้อย 6 = รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ระดับกลาง 7 = รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ระดับสูง 8 = อาชีพที่ใช้การศึกษาสูง 9 = เจ้าของกิจการ-บริษัท 10 = เจ้าของกิจการ-ร้านค้า 11 = ผู้ทำงานโดยใช้ฝีมือ / ใช้ ความชำนาญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
5	DM5	อาชีพหลัก	12 = ผู้ทำงานโดยไม่ใช่ฝีมือ/ ความชำนาญ 13 = นักเรียน / นักศึกษา
6	DM6	ระดับการศึกษาสูงสุด	1 = ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2 = มัธยมศึกษาตอนต้น 3 = มัธยมศึกษาตอนปลาย 4 = อาชีวศึกษา (ปวช. /ปวส.) 5 = ปริญญาตรี 6 = ปริญญาโทระดับกลาง 7 = ปริญญาเอก
7	DM7	ที่อยู่อาศัยหลักในปัจจุบันของคุณเป็นแบบ ใด	1 = บ้านเดี่ยว 2 = บ้านแฝด 3 = ทาวน์เฮ้าส์/ทาวน์โฮม 4 = พนักงานธรรมดา 5 = บ้านพักข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 6 = คอนโดมิเนียม 7 = หอพัก/อพาร์ทเมนท์/แฟลต 8 = อาคารพาณิชย์/ตึกแถว 9 = บ้านเช่าเอกชน
8	DM8	ปกติแล้วที่พักอาศัยหลักที่คุณอยู่ในปัจจุบัน มีการทำกับข้าวทานรีเปล่า	1 = ไม่ได้ทำเลย 2 = ทำบ้างนานๆที 3 = มีทำบ้างเป็นบางครั้ง 4 = ทำบ่อยๆ 5 = ทำแทบทุกวัน
9	DM9_1	ตู้เย็นขนาดเล็ก (แบบที่มีตามโรงแรม)	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
9	DM9_2	ตู้เย็นขนาดใหญ่	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	DM9_3	ไมโครเวฟ	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	DM9_4	กระทะไฟฟ้า	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	DM9_5	เตาแก๊ส	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	DM9_6	เตาไฟฟ้า	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	DM9_7	หม้อหุงข้าว	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	DM9_8	กระติกน้ำร้อน	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	DM9_9	ไม่มีเลย	0 = ไม่ใช่ 1 = ใช่
	10	DM10_1	ที่บ้านคุณมีรถมอเตอร์ไซค์กี่คัน
DM10_2		ที่บ้านคุณมีรถยนต์กี่คัน	
DM10_3		ที่บ้านคุณมีรถกระบะกี่คัน	
DM10_4		ที่บ้านคุณมีรถ SUV กี่คัน	
DM10_5		ที่บ้านคุณมีรถตู้กี่คัน	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามออนไลน์โดยผู้ตอบแบบสอบถาม(Respondent)

ตอนที่ 4 ข้อคำถามการประเมินการปฏิบัติตามแนวทางที่ทางบริษัทกำหนดไว้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	B2_1	บันทึกอุณหภูมิหน้าตู้	
	B3_1	การจัดเรียงสินค้า	1 = วางนอนซ้อนกันเป็นชั้น 2 = วางเอียงลาด หรือวาง ตะแคง 3 = มีทั้งสองแบบ
	B4_1	ลักษณะบรรจุภัณฑ์ ในภาพรวม	1 = ทุกกล่อง ปิดสนิท ไม่มีรอย รั่วซึม 2 = พบกล่องที่ ปิดไม่สนิท มี รอยร่วอยู่
	B5_1	พนักงานมีการเจาะรู ที่กล่องอาหารก่อน นำไปอุ่น	1 = มี เจาะรู 2 = ไม่ได้เจาะรู 3 = ไม่ได้เจาะรู ใช้ฉีกเอา
	B6_1	พนักงานเจาะที่กล่องอาหารข้างละ 2 รู	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B7_1	วัสดุที่พนักงานใช้ในการเจาะกล่องอาหาร	1 = เข็มจิ้มซาลาเปา 2 = ไม่เสียบลูกขึ้น 3 = มีด 4 = กรรไกร
	B8_1	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 5 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 0.47 หรือ 1 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B9_1	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 6 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 1.30 หรือ 1.10 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B10_1	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 4 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 0.33 หรือ 0.45 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	B11_1	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 5 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 0.47 หรือ 1 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B12_1	พนักงานเปิดฝากล่องอาหาร ก่อนนำไปอุ่น	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B13_1	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 6 และ เบอร์ 1 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 1.22 หรือ 1.44 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B14_1	ระยะเวลาในการรออาหาร และรอคิว ทั้งหมด	
	B15_1	คุณพบเห็นพนักงานอุ่นสินค้าพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป หรืออุ่นอาหารร่วมกับสินค้าอื่น	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B16_1	พนักงานปิดฝากล่องอาหาร ก่อนส่งมอบให้ คุณ	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B17_1	พนักงานส่งมอบอาหารให้คุณ โดยนำใส่ถุง พร้อมช้อนและส้อม	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B18_1	พนักงานหยิบซองพริกน้ำปลา ให้คุณด้วย	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B19_1	หากคุณมีการซื้อสินค้าแช่เย็น เช่น เครื่องดื่มเย็นร่วมด้วย พนักงานไม่นำอาหาร กล่องที่อุ่นร้อนไปใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น	1 = ใช่ มีการแยกถุงอาหารร้อน และเย็น 2 = ไม่ใช่ ใส่รวมมาในถุง เดียวกัน 3 = ไม่ได้ซื้อสินค้าแช่เย็น
	B2_2	บันทึกอุณหภูมิหน้าตู้	
	B3_2	การจัดเรียงสินค้า	1 = วางนอนซ้อนกันเป็นชั้น 2 = วางเอียงลาด หรือวาง ตะแคง 3 = มีทั้งสองแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	B4_2	ลักษณะบรรจุภัณฑ์ ในภาพรวม	1 = ทุกกล่อง ปิดสนิท ไม่มีรอย ร้าวซึม 2 = พบกล่องที่ ปิดไม่สนิท มี รอยร้าวอยู่
	B5_2	พนักงานมีการเจาะรู ที่กล่องอาหารก่อน นำไปอุ่น	1 = มี เจาะรู 2 = ไม่ได้เจาะรู 3 = ไม่ได้เจาะรู ใช้ฉีกเอา
	B6_2	พนักงานเจาะที่กล่องอาหารข้างละ 2 รู	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B7_2	วัสดุที่พนักงานใช้ในการเจาะกล่องอาหาร	1 = เข็มจิ้มชาลาเปา 2 = ไม่เสียบลูกชิ้น 3 = มีด 4 = กรรไกร
	B8_2	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 5 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 0.47 หรือ 1 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B9_2	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 6 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 1.30 หรือ 1.10 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B10_2	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 4 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 0.33 หรือ 0.45 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B11_2	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 5 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 0.47 หรือ 1 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B12_2	พนักงานเปิดฝากล่องอาหาร ก่อนนำไปอุ่น	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B13_2	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 6 และ เบอร์ 1 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 1.22 หรือ 1.44 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	B14_2	ระยะเวลาในการรออาหาร และรอคิว ทั้งหมด	
	B15_2	คุณพบเห็นพนักงานอุ้มสินค้าพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป หรืออุ้มอาหารร่วมกับสินค้าอื่น	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B16_2	พนักงานปิดฝากล่องอาหาร ก่อนส่งมอบให้ คุณ	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B17_2	พนักงานส่งมอบอาหารให้คุณ โดยนำใส่ถุง พร้อมซีลและส้อม	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B18_2	พนักงานหยิบของพริกน้ำปลา ให้คุณด้วย	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B19_2	หากคุณมีการซื้อสินค้าแช่เย็น เช่น เครื่องดื่มเย็นร่วมด้วย พนักงานไม่นำอาหาร กล่องที่อุ่นร้อนไปใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น	1 = ใช่ มีการแยกถุงอาหารร้อน และเย็น 2 = ไม่ใช่ ใส่รวมมาในถุง เดียวกัน 3 = ไม่ได้ซื้อสินค้าแช่เย็น
	B2_3	บันทึกอุณหภูมิหน้าตู้	
	B3_3	การจัดเรียงสินค้า	1 = วางนอนซ้อนกันเป็นชั้น 2 = วางเอียงลาด หรือวาง ตะแคง 3 = มีทั้งสองแบบ
	B4_3	ลักษณะบรรจุภัณฑ์ ในภาพรวม	1 = ทุกกล่อง ปิดสนิท ไม่มีรอย รั่วซึม 2 = พบกล่องที่ ปิดไม่สนิท มี รอยรั่วอยู่
	B5_3	พนักงานมีการเจาะรู ที่กล่องอาหารก่อน นำไปอุ่น	1 = มี เจาะรู 2 = ไม่ได้เจาะรู 3 = ไม่ได้เจาะรู ใช้ฉีกเอา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	B6_3	พนักงานเจาะที่กล่องอาหารข้างละ 2 รู	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B7_3	วัสดุที่พนักงานใช้ในการเจาะกล่องอาหาร	1 = เข็มจิ้มซาลาเปา 2 = ไม้เสียบลูกชิ้น 3 = มีด 4 = กรรไกร
	B8_3	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 5 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 0.47 หรือ 1 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B9_3	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 6 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 1.30 หรือ 1.10 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B10_3	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 4 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 0.33 หรือ 0.45 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B11_3	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 5 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 0.47 หรือ 1 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B12_3	พนักงานเปิดฝากล่องอาหาร ก่อนนำไปอุ่น	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B13_3	พนักงานกดปุ่ม เบอร์ 6 และ เบอร์ 1 สำหรับอุ่นอาหาร (เวลาประมาณ 1.22 หรือ 1.44 นาที)	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B14_3	ระยะเวลาในการรออาหาร และรอคิว ทั้งหมด	
	B15_3	คุณพบเห็นพนักงานอุ่นสินค้าพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป หรืออุ่นอาหารร่วมกับสินค้าอื่น	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B16_3	พนักงานปิดฝากล่องอาหาร ก่อนส่งมอบให้ คุณ	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B17_3	พนักงานส่งมอบอาหารให้คุณ โดยนำใส่ถุง พร้อมช้อนและส้อม	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	B18_3	พนักงานหยิบของพริกน้ำปลา ให้คุณด้วย	1 = ใช่ 2 = ไม่ใช่
	B19_3	หากคุณมีการซื้อสินค้าแช่เย็น เช่น เครื่องดื่มเย็นร่วมด้วย พนักงานไม่นำอาหาร กล่องที่อุ่นร้อนไปใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น	1 = ใช่ มีการแยกถุงอาหารร้อน และเย็น 2 = ไม่ใช่ ใส่รวมมาในถุง เดียวกัน 3 = ไม่ได้ซื้อสินค้าแช่เย็น

ตอนที่ 5 ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	C1_1_Text	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - text	
	C1_1_Cod e1	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 1	401 = ที่ใส่ขนมปังขวางทางเดิน 402 = ตั้งป้ายทำความสะอาด ขวางทางเดิน
	C1_1_Cod e2	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 2	403 = กล่อง/ของขวางทางเดิน
	C1_1_Cod e3	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 3	411 = เปิดเคาน์เตอร์ช่องทาง เดียว
	C1_1_Cod e4	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 4	412 = พนักงานไม่แนะนำ โปรโมชัน
	C1_1_Cod e5	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 5	413 = พนักงานทำงานช้า 414 = พนักงานคุยกันไม่สนใจ ลูกค้า 415 = พนักงานไม่ยิ้มแย้ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	416 = ไม่ให้ช่องพริกน้ำปลา 417 = เคาน์เตอร์ว่างแล้ว พนักงานไม่เรียก 421 = ป้ายราคาไม่ตรงกับสินค้า 422 = สินค้าหมด 423 = ขนมหึงหมด 424 = ไม่มีป้ายราคาบอก 425 = วางสินค้าไม่ตรงกับป้าย 426 = วางสินค้าไม่เป็นระเบียบ 431 = คราบน้ำตามทางเดิน 432 = โบริเสร็จตามพื้น 433 = โบริเสร็จตามเคาน์เตอร์ 434 = พื้นสกปรก 435 = ถังขยะหน้าร้านสกปรก 441 = เครื่องทำน้ำแข็งใช้ไม่ได้
	C1_2_Text	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - text	
	C1_2_Cod e1	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 1	401 = ที่ใส่ขนมปังขวางทางเดิน 402 = ตั้งป้ายทำความสะอาด ขวางทางเดิน
	C1_2_Cod e2	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 2	403 = กล่อง/ช่องขวางทางเดิน
	C1_2_Cod e3	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 3	411 = เปิดเคาน์เตอร์ช่องทาง เดียว
	C1_2_Cod e4	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 4	412 = พนักงานไม่แนะนำ โปรโมชั่น
	C1_2_Cod e5	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 5	413 = พนักงานทำงานช้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	414 = พนักงานคุยกันไม่สนใจ ลูกค้า 415 = พนักงานไม่ยิ้มแย้ม 416 = ไม่ให้ซองพริกน้ำปลา 417 = เคาน์เตอร์ว่างแล้ว พนักงานไม่เรียก 421 = ป้ายราคาไม่ตรงกับสินค้า 422 = สินค้าหมด 423 = ขนบ่งหมด 424 = ไม่มีป้ายราคาบอก 425 = วางสินค้าไม่ตรงกับป้าย 426 = วางสินค้าไม่เป็นระเบียบ 431 = คราบน้ำตามทางเดิน 432 = ไบเสิร์ฟตามพื้น 433 = ไบเสิร์ฟตามเคาน์เตอร์ 434 = พื้นสกปรก 435 = ถังขยะหน้าร้านสกปรก 441 = เครื่องทำน้ำแข็งใช้ไม่ได้
	C1_3_Text	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - text	
	C1_3_Cod e1	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 1	401 = ที่ใส่ขนมปังขวางทางเดิน 402 = ตั้งป้ายทำความสะอาด ขวางทางเดิน
	C1_3_Cod e2	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 2	403 = กล่อง/ของขวางทางเดิน
	C1_3_Cod e3	สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 3	411 = เปิดเคาน์เตอร์ทางเดียว 412 = พนักงานไม่แนะนำ โปรโมชัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	C1_3_Cod e4	สิ่งที่ไม่เรียบริ้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 4	(ต่อ) 413 = พนักงานทำงานช้า 414 = พนักงานคุยกันไม่สนใจ ลูกค้า 415 = พนักงานไม่ยิ้มแย้ม 416 = ไม่ให้ของฟรีกับน้ำปลา 417 = เคา์เตอร์ว่างแล้ว พนักงานไม่เรียก 421 = ป้ายราคาไม่ตรงกับสินค้า 422 = สินค้าหมด 423 = ขนบ่งหมด 424 = ไม่มีป้ายราคาบอก 425 = วางสินค้าไม่ตรงกับป้าย 426 = วางสินค้าไม่เป็นระเบียบ 431 = คราบน้ำตามทางเดิน 432 = ไบเสิร์ฟตามพื้น 433 = ไบเสิร์ฟตามเคา์เตอร์ 434 = พื้นสกปรก 435 = ถังขยะหน้าร้านสกปรก 441 = เครื่องทำน้ำแข็งใช้ไม่ได้
	C1_3_Cod e5	สิ่งที่ไม่เรียบริ้อยหรือสิ่งผิดปกติในร้าน - code 5	
	C2_1_1	มารยาทของพนักงาน - 1st	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C2_1_2	การเตรียมอาหารของพนักงาน - 1st	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C2_1_3	ความรวดเร็วในการให้บริการ - 1st	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	10 = 10 คะแนน
	C2_1_4	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ การบริการที่ ได้รับ ในวันนี้ - 1st	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C2_2_1	มารยาทของพนักงาน - 2nd	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C2_2_2	การเตรียมอาหารของพนักงาน - 2nd	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C2_2_3	ความรวดเร็วในการให้บริการ - 2nd	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C2_2_4	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ การบริการที่ ได้รับ ในวันนี้ - 2nd	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C2_3_1	มารยาทของพนักงาน - 3rd	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C2_3_2	การเตรียมอาหารของพนักงาน - 3rd	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C2_3_3	ความรวดเร็วในการให้บริการ - 3rd	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C2_3_4	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ การบริการที่ ได้รับ ในวันที่ - 3rd	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	C7_1	เมื่อเปิดฝาอาหารกล่องดูแล้ว อาหารที่อยู่ ภายในกล่องเป็นอย่างไรคะ	1 = เลอะ ไม่สวย 2 = ปกติ เรียบร้อยดี
	C7_2	เมื่อเปิดฝาอาหารกล่องดูแล้ว อาหารที่อยู่ ภายในกล่องเป็นอย่างไรคะ	1 = เลอะ ไม่สวย 2 = ปกติ เรียบร้อยดี
	C7_3	เมื่อเปิดฝาอาหารกล่องดูแล้ว อาหารที่อยู่ ภายในกล่องเป็นอย่างไรคะ	1 = เลอะ ไม่สวย 2 = ปกติ เรียบร้อยดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 6 ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจต่ออาหารกล่อง

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	D1_1_1	กลิ่นของอาหาร - 1st	1 = กลิ่นฉุนเกินไปอย่างมาก 2 = กลิ่นค่อนข้างฉุนเกินไป 3 = กำลังดี 4 = กลิ่นค่อนข้างอ่อนเกินไป 5 = กลิ่นอ่อนเกินไปมาก
	D1_1_2	ปริมาณเนื้อสัตว์ - 1st	1 = น้อยเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างน้อยเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างมากเกินไป 5 = มากเกินไปอย่างมาก
	D1_1_3	ปริมาณข้าว - 1st	1 = น้อยเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างน้อยเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างมากเกินไป 5 = มากเกินไปอย่างมาก
	D1_1_4	กลิ่นหอมของใบกะเพรา - 1st	1 = ไม่มีกลิ่นหอมเลย 2 = ค่อนข้างไม่มีกลิ่น 3 = กำลังดี 4 = กลิ่นค่อนข้างแรง 5 = กลิ่นแรงเกินไปอย่างมาก
	D1_1_5	ความนุ่มของหมู - 1st	1 = นุ่มเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างนุ่มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างแข็งเกินไป 5 = แข็งเกินไปอย่างมาก
	D1_1_6	ความนุ่มของไก่ - 1st	1 = นุ่มเกินไปอย่างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	2 = ค่อนข้างนุ่มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างแข็งเกินไป 5 = แข็งเกินไปอย่างมาก
	D1_1_7	ความนุ่มของข้าว - 1st	1 = นุ่มเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างนุ่มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างแข็งเกินไป 5 = แข็งเกินไปอย่างมาก
	D1_1_8	รสเผ็ด - 1st	1 = เผ็ดเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างเผ็ดเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ไม่ค่อยเผ็ด 5 = ไม่เผ็ดเลย
	D1_1_9	รสเค็ม - 1st	1 = เค็มเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างเค็มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ไม่ค่อยเค็ม 5 = ไม่เค็มเลย
	D1_1_10	รสหวาน - 1st	1 = หวานเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างหวานเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ไม่ค่อยหวาน 5 = ไม่หวานเลย
	D1_1_11	ความร้อนของอาหารหรือข้าว - 1st	1 = ไม่ร้อนเลย 2 = ไม่ค่อยร้อน 3 = กำลังดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	4 = ค่อนข้างร้อนเกินไป 5 = ร้อนเกินไปอย่างมาก
	D1_1_12	ความร้อนของกับข้าว - 1st	1 = ไม่ร้อนเลย 2 = ไม่ค่อยร้อน 3 = ร้อนกำลังดี 4 = ค่อนข้างร้อนเกินไป 5 = ร้อนเกินไปอย่างมาก
	D1_2_1	กลิ่นของอาหาร - 2nd	1 = กลิ่นฉุนเกินไปอย่างมาก 2 = กลิ่นค่อนข้างฉุนเกินไป 3 = กำลังดี 4 = กลิ่นค่อนข้างอ่อนเกินไป 5 = กลิ่นอ่อนเกินไปมาก
	D1_2_2	ปริมาณเนื้อสัตว์ - 2nd	1 = น้อยเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างน้อยเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างมากเกินไป 5 = มากเกินไปอย่างมาก
	D1_2_3	ปริมาณข้าว - 2nd	1 = น้อยเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างน้อยเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างมากเกินไป 5 = มากเกินไปอย่างมาก
	D1_2_4	กลิ่นหอมของใบกะเพรา - 2nd	1 = ไม่มีกลิ่นหอมเลย 2 = ค่อนข้างไม่มีกลิ่น 3 = กำลังดี 4 = กลิ่นค่อนข้างแรง 5 = กลิ่นแรงเกินไปอย่างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	D1_2_5	ความนุ่มของหมู - 2nd	1 = นุ่มเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างนุ่มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างแข็งเกินไป 5 = แข็งเกินไปอย่างมาก
	D1_2_6	ความนุ่มของไก่ - 2nd	1 = นุ่มเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างนุ่มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างแข็งเกินไป 5 = แข็งเกินไปอย่างมาก
	D1_2_7	ความนุ่มของข้าว - 2nd	1 = นุ่มเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างนุ่มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างแข็งเกินไป 5 = แข็งเกินไปอย่างมาก
	D1_2_8	รสเผ็ด - 2nd	1 = เผ็ดเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างเผ็ดเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ไม่ค่อยเผ็ด 5 = ไม่เผ็ดเลย
	D1_2_9	รสเค็ม - 2nd	1 = เค็มเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างเค็มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ไม่ค่อยเค็ม 5 = ไม่เค็มเลย
	D1_2_10	รสหวาน - 2nd	1 = หวานเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างหวานเกินไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	3 = กำลังดี 4 = ไม่ค่อยหวาน 5 = ไม่หวานเลย
	D1_2_11	ความร้อนของอาหารหรือข้าว - 2nd	1 = ไม่ร้อนเลย 2 = ไม่ค่อยร้อน 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างร้อนเกินไป 5 = ร้อนเกินไปอย่างมาก
	D1_2_12	ความร้อนของกับข้าว - 2nd	1 = ไม่ร้อนเลย 2 = ไม่ค่อยร้อน 3 = ร้อนกำลังดี 4 = ค่อนข้างร้อนเกินไป 5 = ร้อนเกินไปอย่างมาก
	D1_3_1	กลิ่นของอาหาร - 3rd	1 = กลิ่นฉุนเกินไปอย่างมาก 2 = กลิ่นค่อนข้างฉุนเกินไป 3 = กำลังดี 4 = กลิ่นค่อนข้างอ่อนเกินไป 5 = กลิ่นอ่อนเกินไปมาก
	D1_3_2	ปริมาณเนื้อสัตว์ - 3rd	1 = น้อยเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างน้อยเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างมากเกินไป 5 = มากเกินไปอย่างมาก
	D1_3_3	ปริมาณข้าว - 3rd	1 = น้อยเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างน้อยเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างมากเกินไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	5 = มากเกินไปอย่างมาก
	D1_3_4	กลิ่นหอมของใบกะเพรา - 3rd	1 = ไม่มีกลิ่นหอมเลย 2 = ค่อนข้างไม่มีกลิ่น 3 = กำลังดี 4 = กลิ่นค่อนข้างแรง 5 = กลิ่นแรงเกินไปอย่างมาก
	D1_3_5	ความนุ่มของหมู - 3rd	1 = นุ่มเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างนุ่มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างแข็งเกินไป 5 = แข็งเกินไปอย่างมาก
	D1_3_6	ความนุ่มของไก่ - 3rd	1 = นุ่มเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างนุ่มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างแข็งเกินไป 5 = แข็งเกินไปอย่างมาก
	D1_3_7	ความนุ่มของข้าว - 3rd	1 = นุ่มเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างนุ่มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างแข็งเกินไป 5 = แข็งเกินไปอย่างมาก
	D1_3_8	รสเผ็ด - 3rd	1 = เผ็ดเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างเผ็ดเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ไม่ค่อยเผ็ด 5 = ไม่เผ็ดเลย
	D1_3_9	รสเค็ม - 3rd	1 = เค็มเกินไปอย่างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	2 = ค่อนข้างเค็มเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ไม่ค่อยเค็ม 5 = ไม่เค็มเลย
	D1_3_10	รสหวาน - 3rd	1 = หวานเกินไปอย่างมาก 2 = ค่อนข้างหวานเกินไป 3 = กำลังดี 4 = ไม่ค่อยหวาน 5 = ไม่หวานเลย
	D1_3_11	ความร้อนของอาหารหรือข้าว - 3rd	1 = ไม่ร้อนเลย 2 = ไม่ค่อยร้อน 3 = กำลังดี 4 = ค่อนข้างร้อนเกินไป 5 = ร้อนเกินไปอย่างมาก
	D1_3_12	ความร้อนของกับข้าว - 3rd	1 = ไม่ร้อนเลย 2 = ไม่ค่อยร้อน 3 = ร้อนกำลังดี 4 = ค่อนข้างร้อนเกินไป 5 = ร้อนเกินไปอย่างมาก
	D2_1_1	ความอร่อย	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_1_3	ความสดใหม่	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_1_4	ความร้อนของอาหาร	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_1_5	ความน่าทานของอาหาร	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_1_6	ความสะอาดของอาหารและบรรจุภัณฑ์	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_1_7	ความคุ้มค่าของราคา	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_1_8	บรรจุกฎเกณฑ์คู่มือ	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_1_9	บรรจุกฎเกณฑ์สะดวกในการรับประทาน	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_1_10	ความปลอดภัย	0 = 0 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_1_11	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ อาหารที่ทาน ใน วันนี้	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_2_1	ความอร่อย	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_2_2	ความสม่ำเสมอของรสชาติ	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_2_3	ความสดใหม่	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
	D2_2_4	ความร้อนของอาหาร	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_2_5	ความน่าทานของอาหาร	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_2_6	ความสะอาดของอาหารและบรรจุภัณฑ์	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_2_7	ความคุ้มค่าของราคา	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_2_10	ความปลอดภัย	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	10 = 10 คะแนน
	D2_2_11	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ อาหารที่ท่าน ใน วันนี้	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_3_1	ความอร่อย	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_3_2	ความสม่ำเสมอของรสชาติ	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_3_3	ความสดใหม่	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_3_4	ความร้อนของอาหาร	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_3_5	ความน่าทานของอาหาร	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_3_6	ความสะอาดของอาหารและบรรจุภัณฑ์	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_3_7	ความคุ้มค่าของราคา	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_3_10	ความปลอดภัย	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน 8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน
	D2_3_11	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ อาหารที่ท่าน ใน วันนี้	0 = 0 คะแนน 1 = 1 คะแนน 2 = 2 คะแนน 3 = 3 คะแนน 4 = 4 คะแนน 5 = 5 คะแนน 6 = 6 คะแนน 7 = 7 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม ข้อที่	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	ค่าของตัวแปร (Values)
		(ต่อ)	8 = 8 คะแนน 9 = 9 คะแนน 10 = 10 คะแนน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

1.1 สมมติฐาน

H_0 : เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

H_1 : เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

ตารางที่ 1.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของเพศกับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

Chi – Square	df	p-value
0.00	4	1.00

จากตารางพบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 0 และ p-value = 1.00 > 0.05
ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2 สมมติฐาน

H_0 : อายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

H_1 : อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

ตารางที่ 2.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของอายุกับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

Chi – Square	df	p-value
5.898	16	.989

จากตารางพบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 5.898 และ p-value = .989 > 0.05
ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 สมมติฐาน

H_0 : รายได้ครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

H_1 : รายได้ครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

ตารางที่ 3.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของรายได้ครัวเรือนกับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

Chi – Square	df	p-value
19.087	16	.264

จากตารางพบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 19.087 และ p-value = .264 > 0.05

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า รายได้ครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.4 สมมติฐาน

H_0 : รายได้ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

H_1 : รายได้ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

ตารางที่ 4.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของรายได้ส่วนตัวกับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

Chi – Square	df	p-value
20.243	16	.209

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 20.243 และ p-value = .209 > 0.05

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า รายได้ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.5 สมมติฐาน

H_0 : สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

H_1 : สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของสถานภาพสมรสกับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

Chi – Square	df	p-value
15.811	8	.045

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 15.811 และ p-value = .045 < 0.05

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.6 สมมติฐาน

H_0 : จำนวนบุตรของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

H_1 : จำนวนบุตรของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

ตารางที่ 6.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของจำนวนบุตรกับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

Chi – Square	df	p-value
6.051	8	.642

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 6.051 และ p-value = .642 > 0.05

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า จำนวนบุตรของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.7 สมมติฐาน

H_0 : จำนวนบุตรอายุต่ำกว่า 18 ปีของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

H_1 : จำนวนบุตรอายุต่ำกว่า 18 ปีของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของจำนวนบุตรอายุต่ำกว่า18ปี กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

Chi – Square	df	p-value
6.903	8	.547

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 6.903 และ p-value = .547 > 0.05

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า จำนวนบุตรอายุต่ำกว่า18ปีของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.8 สมมติฐาน

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

ตารางที่ 8.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

Chi – Square	df	p-value
46.439	20	.001

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 46.439 และ p-value = .001 < 0.05

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.9 สมมติฐาน

H_0 : อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

H_1 : อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

ตารางที่ 9.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของอาชีพกับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Chi – Square	df	p-value
126.853	28	<0.001

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 126.853 และ p-value < 0.001

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.10 สมมติฐาน

H_0 : จำนวนสมาชิกที่อยู่ด้วยกันของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

H_1 : จำนวนสมาชิกที่อยู่ด้วยกันของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

ตารางที่ 10.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของจำนวนสมาชิกที่อยู่ด้วยกันกับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

Chi – Square	df	p-value
30.493	16	.016

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 30.493 และ p-value = .016 < 0.05

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า จำนวนสมาชิกที่อยู่ด้วยกันของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.11 สมมติฐาน

H_0 : ที่อยู่อาศัยหลักของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

H_1 : ที่อยู่อาศัยหลักของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

ตารางที่ 11.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของที่อยู่อาศัยหลักกับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

Chi – Square	df	p-value
--------------	----	---------

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

69.014	16	<0.001
--------	----	--------

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 69.014 และ p-value < 0.001

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ที่อยู่อาศัยหลักของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิเวอรี่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.12 สมมติฐาน

H_0 : การทำอาหารของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิเวอรี่

H_1 : การทำอาหารของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิเวอรี่

ตารางที่ 12.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของการทำอาหารกับสาขาของร้านเดลิเวอรี่

Chi – Square	df	p-value
37.687	16	.002

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 37.687 และ p-value = .002 < 0.05

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า การทำอาหารของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิเวอรี่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.13 สมมติฐาน

H_0 : เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิเวอรี่

H_1 : เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิเวอรี่

ตารางที่ 13.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square for multiple response categorical data ความสัมพันธ์ของเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านกับสาขาของร้านเดลิเวอรี่

Chi – Square	df	p-value
63.216	32	.001

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 63.216 และ p-value = .001 < 0.05

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.14 สมมติฐาน

H_0 : จำนวนรถมอเตอร์ไซด์ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

H_1 : จำนวนรถมอเตอร์ไซด์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

ตารางที่ 14.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของจำนวนรถมอเตอร์ไซด์ของผู้ตอบแบบสอบถามกับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

Chi – Square	df	p-value
11.269	8	.187

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 11.269 และ p-value = .187 < 0.05

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า จำนวนรถมอเตอร์ไซด์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.15 สมมติฐาน

H_0 : จำนวนรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

H_1 : จำนวนรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

ตารางที่ 15.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของจำนวนรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามกับสาขาของร้านเดลีมาร์ท

Chi – Square	df	p-value
20.59	8	.008

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 20.59 และ p-value = .008 < 0.05

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า จำนวนรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลีมาร์ท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.16 สมมติฐาน

H_0 : จำนวนรถกระบะของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

H_1 : จำนวนรถกระบะของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

ตารางที่ 16.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของจำนวนรถกระบะของผู้ตอบแบบสอบถามกับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

Chi – Square	df	p-value
11.269	8	.187

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 11.269 และ p-value = .187 < 0.05

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า จำนวนรถกระบะของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.17 สมมติฐาน

H_0 : จำนวนรถSUVของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

H_1 : จำนวนรถSUVของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

ตารางที่ 17.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของจำนวนรถSUVของผู้ตอบแบบสอบถามกับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

Chi – Square	df	p-value
17.981	8	.021

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 17.981 และ p-value = .021 < 0.05

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า จำนวนรถSUVของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.18 สมมติฐาน

H_0 : จำนวนรถตู้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

H_1 : จำนวนรถตู้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 18.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Chi – Square ความสัมพันธ์ของจำนวนรถตู้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับสาขาของร้านเดลิแมร์ท

Chi – Square	df	p-value
14.33	8	.006

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ Chi – Square = 14.33 และ p-value = .006 < 0.05

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า จำนวนรถตู้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสาขาของร้านเดลิแมร์ท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทในแต่ละสาขา ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 และรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

2.1 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาA ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาA ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 19.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาA ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1 - รอบที่2	-0.03787	0.11772	-1.762	0.089

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -1.762$ และ $p\text{-value} = 0.089 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาA ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาA ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาA ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 20.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาA ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2 - รอบที่3	-0.00398	0.129	-0.169	0.867

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -0.169$ และ $p\text{-value} = 0.867 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาA ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.3 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาB ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาB ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 แตกต่าง

ตารางที่ 21.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาB ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1 - รอบที่2	-0.0063	0.16925	-0.204	0.84

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -0.204$ และ $p\text{-value} = 0.84 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาB ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.4 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาB ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาB ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 แตกต่าง

ตารางที่ 22.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ท สาขาB ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2 - รอบที่3	0.0025	0.17656	0.078	0.939

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 0.078$ และ $p\text{-value} = 0.939 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาB ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.5 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาC ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาC ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 23.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ท สาขาC ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1 - รอบที่2	0.00111	0.11888	0.051	0.96

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 0.051$ และ $p\text{-value} = 0.96 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาC ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.6 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาC ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาC ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 24.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาC ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2 - รอบที่3	-0.02417	0.12813	-1.033	0.31

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -1.033$ และ $p\text{-value} = 0.31 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาC ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.7 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาD ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาD ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 25.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาD ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1 - รอบที่2	0.00056	0.18278	0.017	0.987

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 0.017$ และ $p\text{-value} = 0.987 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาD ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.8 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาD ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาD ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 26.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิเวอรี่สาขาD ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2 - รอบที่3	-0.03324	0.12335	-1.476	0.151

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -1.476$ และ $p\text{-value} = 0.151 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาD ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.9 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาE ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาE ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 แตกต่าง

ตารางที่ 27.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาE ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1 - รอบที่2	-0.03019	0.17362	-0.952	0.349

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -0.952$ และ $p\text{-value} = 0.349 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาE ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.10 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาE ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงานประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาE ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 แตกต่าง

ตารางที่ 28.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาE ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2 - รอบที่3	0.01185	0.15623	0.416	0.681

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 0.416$ และ $p\text{-value} = 0.681 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทได้กำหนดไว้ของพนักงาน ประเภทอาหารแช่แข็งและแช่เย็น ภายในร้านเดลิแมร์ทสาขาE ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทในแต่ละสาขา ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 และ รอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

3.1 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาA ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาA ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 29.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาA ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1 – รอบที่2	0.0475	0.09567	2.719	0.011

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 2.719$ และ $p\text{-value} = 0.011 < 0.05$

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาA ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.2 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาA ในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาA ในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 30.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาA ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2-รอบที่3	-0.0375	0.11886	-1.728	0.095

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -1.728$ และ $p\text{-value} = 0.095 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาA ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.3 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาB ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาB ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 31.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาB ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1 – รอบที่2	0.0225	0.0775	1.59	0.123

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 1.59$ และ $p\text{-value} = 0.123 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาB ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.4 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาB ในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาB ในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 32.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาB ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2-รอบที่3	-0.0475	0.12618	-2.062	0.048

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -2.062$ และ $p\text{-value} = 0.048 < 0.05$

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลีมาร์ทสาขาB ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.5 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลีมาร์ท สาขาC ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลีมาร์ท สาขาC ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 33.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลีมาร์ทสาขาC ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1 – รอบที่2	0.04167	0.07466	3.057	0.005

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 3.057$ และ $p\text{-value} = 0.005 < 0.05$

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลีมาร์ทสาขาC ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.6 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลีมาร์ท สาขาC ในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลีมาร์ท สาขาC ในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 34.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลีมาร์ทสาขาC ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2-รอบที่3	-0.0375	0.12844	-1.599	0.121

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -1.599$ และ $p\text{-value} = 0.121 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาC ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.7 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาD ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาD ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 35.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาD ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1 – รอบที่2	0.00167	0.08432	0.108	0.915

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 0.108$ และ $p\text{-value} = 0.915 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาD ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.8 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาD ในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาD ในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 36.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาD ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2-รอบที่3	0.0025	0.09545	0.143	0.887

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 0.143$ และ $p\text{-value} = 0.887 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาD ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.9 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาE ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ท สาขาE ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 37.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาE ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1 – รอบที่2	0.02333	0.08277	1.544	0.133

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 1.544$ และ $p\text{-value} = 0.133 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิแมร์ทสาขาE ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.10 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิเวอรี่ สาขา E ในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิเวอรี่ สาขา E ในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 38.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิเวอรี่สาขา E ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2-รอบที่3	-0.03083	0.11289	-1.496	0.145

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -1.496$ และ $p\text{-value} = 0.145 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานร้านเดลิเวอรี่สาขา E ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็งในแต่ละเมนู จากร้านเดลิเวอรี่ ในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 และ รอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

4.1 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวกะเพราหมูแช่แข็งในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวกะเพราหมูแช่แข็งในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 39.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวกะเพราหมูแช่แข็งจากร้านเดลิเวอรี่ในรอบการประเมินที่ 1 และ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1-รอบที่2	0.02167	0.04471	2.654	0.013

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 2.654$ และ $p\text{-value} = 0.013 < 0.05$

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวกะเพราหมูแซ่แข็งในการประเมินรอบที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.2 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวกะเพราหมูแซ่แข็งในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวกะเพราหมูแซ่แข็งในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 40.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวกะเพราหมูแซ่แข็งจากร้านเดลิเวอรี่ในรอบการประเมินที่ 2 และ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่ 2-รอบที่ 3	-0.01	0.04514	-1.213	0.235

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -1.213$ และ $p\text{-value} = 0.235 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวกะเพราหมูแซ่แข็งในการประเมินรอบที่ 2 และ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.3 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวราดกะเพราหมูแซ่เย็นในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวราดกะเพราหมูแซ่เย็นในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 41.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวราดกะเพราหมูแจ่มเย็นจากร้านเดลิเวอรี่ในรอบการประเมินที่ 1 และ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1-รอบที่2	0.02548	0.04807	2.903	0.007

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 2.903$ และ $p\text{-value} = 0.007 < 0.05$

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวราดกะเพราหมูแจ่มเย็นในการประเมินรอบที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.4 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวราดกะเพราหมูแจ่มเย็นในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวราดกะเพราหมูแจ่มเย็นในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 42.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวราดกะเพราหมูแจ่มเย็นจากร้านเดลิเวอรี่ในรอบการประเมินที่ 2 และ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2-รอบที่3	-0.01074	0.05264	-1.118	0.273

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -1.118$ และ $p\text{-value} = 0.273 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวราดกะเพราหมูแจ่มเย็นในการประเมินรอบที่ 2 และ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.5 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดกะเพราหมูแช่เย็นในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดกะเพราหมูแช่เย็นในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 43.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดกะเพราหมูแช่เย็นจากร้านเดลิเวอรี่ในรอบการประเมินที่ 1 และ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1-รอบที่2	0.01278	0.03631	1.927	0.064

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 1.927$ และ $p\text{-value} = 0.064 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดกะเพราหมูแช่เย็นในการประเมินรอบที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.6 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดกะเพราหมูแช่เย็นในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดกะเพราหมูแช่เย็นในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 44.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดกะเพราหมูแช่เย็นจากร้านเดลิเวอรี่ในรอบการประเมินที่ 2 และ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2-รอบที่3	-0.00333	0.04945	-0.00333	0.715

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -0.00333$ และ $p\text{-value} = 0.715 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแซ่แซ่แข็งในการประเมินรอบที่ 2 และ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.7 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแซ่แซ่แข็งในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแซ่แซ่แข็งในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 45.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแซ่แซ่แข็งจากร้านเดลิเวอรี่ในรอบการประเมินที่ 1 และ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1-รอบที่2	0.02019	0.0488	2.266	0.031

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 2.266$ และ $p\text{-value} = 0.031 < 0.05$

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแซ่แซ่แข็งในการประเมินรอบที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.8 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแซ่แซ่แข็งในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแซ่แซ่แข็งในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 46.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแซ่แซ่แข็งจากเดลิเวอรี่ในรอบการประเมินที่ 2 และ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2-รอบที่3	-0.01667	0.06344	-1.439	0.161

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = -1.439$ และ $p\text{-value} = 0.161 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวผัดต้มยำทะเลแช่แข็งในการประเมินรอบที่ 2 และ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.9 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่แข็งในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่แข็งในการประเมินรอบที่ 1 กับ 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 47.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่แข็งจากร้านเดลิเวอรี่ในรอบการประเมินที่ 1 และ 2

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่1-รอบที่2	0.02219	0.05383	2.257	0.032

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 2.257$ และ $p\text{-value} = 0.032 < 0.05$

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่แข็งในการประเมินรอบที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.10 สมมติฐาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่แข็งในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่แข็งในการประเมินรอบที่ 2 กับ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 48.ค ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Paired t – test ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่แข็งจากเตลีมาร์ทในรอบการประเมินที่ 2 และ 3

เปรียบเทียบ	ผลต่างของค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
รอบที่2-รอบที่3	0.000	0.05459	0.000	1.000

จากตาราง พบว่าค่าสถิติ $t = 0.000$ และ $p\text{-value} = 1.000 > 0.05$

ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเมนูข้าวเหนียวไก่ทอดแช่แข็งในการประเมินรอบที่ 2 และ 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 49.ค แสดงการจัดกลุ่มเมนูอาหารที่ชื่นชอบโดยใช้วิธี TwoStep Cluster Analysis

Auto-Clustering

Number of Clusters	Schwarz's Bayesian Criterion (BIC)	BIC Change ^a	Ratio of BIC Changes ^b	Ratio of Distance Measures ^c
1	3120.405			
2	3085.681	-34.724	1.000	1.126
3	3068.849	-16.831	.485	1.168
4	3072.441	3.591	-1.103	1.034
5	3079.982	7.541	-.217	1.162
6	3103.973	23.991	-.691	1.131
7	3139.671	35.698	-1.028	1.129
8	3185.628	45.957	-1.324	1.149
9	3241.893	56.265	-1.620	1.024
10	3299.790	57.897	-1.667	1.022
11	3359.164	59.374	-1.710	1.040
12	3421.068	61.904	-1.783	1.092
13	3488.292	67.224	-1.936	1.042
14	3557.839	69.547	-2.003	1.139
15	3634.206	76.366	-2.199	1.111

a. The changes are from the previous number of clusters in the table.

b. The ratios of changes are relative to the change for the two cluster solution.

c. The ratios of distance measures are based on the current number of clusters against the previous number of clusters.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 50.ค แสดงการจัดกลุ่มเมนูอาหารที่ชื่นชอบโดยใช้วิธี TwoStep Cluster Analysis (ต่อ)

	TwoStep Cluster Number				
	Outlier Cluster	1	2	3	
	Column N %	Column N %	Column N %	Column N %	
A19.SET	ข้าวราดกะเพราหมู	0.0%	53.4%	93.2%	63.6%
	ข้าวผัดกะเพราหมู	0.0%	93.1%	40.7%	48.5%
	ข้าวราดกะเพราไก่	0.0%	44.8%	40.7%	42.4%
	ข้าวผัดกะเพราไก่	0.0%	36.2%	11.9%	100.0%
	ข้าวกะเพราหมูย่าง	0.0%	63.8%	27.1%	27.3%
	ข้าวผัดต้มยำทะเล	0.0%	34.5%	44.1%	75.8%
	ข้าวผัดกุ้ง	0.0%	39.7%	39.0%	66.7%
	ข้าวไก่ทอดรียากิ	0.0%	13.8%	28.8%	27.3%
	ข้าวปลาหมึกผัดไข่เค็ม	0.0%	5.2%	8.5%	21.2%
	ข้าวพริกแกงไก่	0.0%	22.4%	11.9%	9.1%
	ข้าวเหนียวไก่ทอด	0.0%	22.4%	30.5%	3.0%
	ข้าวไรซ์เบอร์รี่ไก่พริกไทยดำ	0.0%	0.0%	22.0%	24.2%
	ข้าวผัดอเมริกัน	0.0%	13.8%	3.4%	3.0%
	ข้าวหมูคั่วกลิ้ง	0.0%	5.2%	11.9%	18.2%
	ข้าวปลาผัดพริกสด	0.0%	15.5%	11.9%	6.1%
	ข้าวแกงกะหรี่หมูทงคัตสึ	0.0%	12.1%	0.0%	0.0%
	ข้าวแพงหมูไข่เจียว	0.0%	5.2%	11.9%	0.0%
	ข้าวไก่ย่างถ่าน	0.0%	0.0%	10.2%	6.1%
	สับปะรดดี ไข่มาหมู	0.0%	5.2%	16.9%	9.1%
	สับปะรดดีคาบิมาเร้า	0.0%	8.6%	3.4%	3.0%
	กุ้งอบวุ้นเส้น	0.0%	0.0%	1.7%	15.2%
	มักกะโรนีไก่	0.0%	6.9%	3.4%	0.0%
	ผัดขี้หมู	0.0%	6.9%	0.0%	6.1%
	แกงเขียวหวานไก่	0.0%	6.9%	6.8%	6.1%
	แกงจืดเต้าหู้หมูสับ	0.0%	0.0%	1.7%	18.2%
	อันฯ 1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	อันฯ 2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	อันฯ 3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติ ของลูกค้าร้านเดลีมาร์ท

ที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็ง

(Chilled Food & Frozen Food)

และการให้บริการของพนักงานของร้านเดลีมาร์ท

ขั้นตอนในการทำโปรเจค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

▶ ลำดับขั้นตอน



▶ ข้อเสนอ (Proposal)

1. ลูกค้าเสนอความคิดเห็น ความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์และความต้องการที่จะทำ
2. บริษัทศึกษาลักษณะปัญหาและความต้องการของลูกค้า
3. ทำข้อตกลงในงานวิจัยร่วมกัน
4. กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project Background

บริษัทอาหารสำเร็จรูปแห่งหนึ่ง ต้องการขยายผลจากการพัฒนาตัวชีวิตหรือปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อและบริโภคอาหาร RTE (Ready-to-Eat) ซึ่งต้องการศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่ออาหารประเภท RTE ทั้งหมด 5 เมนูในทุกๆตัวชีวิต ทั้งนี้เพื่อนำผลจากการศึกษาวิจัยมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของเมนูอาหารและการบริการของพนักงานในขณะซื้อ อีกทั้งยังเป็นการทดสอบคุณภาพของอาหารผ่านผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพของเมนูอาหารประเภท RTE อย่างสูงสุด



จุดประสงค์

1

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภท อาหารแช่เย็นและแช่แข็ง (fresh food) ของร้านเดลิเวอรี่

2

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการของพนักงานในร้านเดลิเวอรี่

3

เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพของสินค้าและการบริการของร้านเดลิเวอรี่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการ

- การประเมินคุณภาพอาหาร
- การตรวจสอบการให้บริการหน้าร้าน
- การหา Insight ในมุมมองของผู้บริโภคเพื่อนำมาแก้ไขและพัฒนาสินค้าได้อย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ



▶ แบบคัดกรอง (Screening)

เพื่อหาผู้ตอบแบบสอบถามที่ตรงตามที่ต้องการ เพื่อช่วยในการตรวจสอบคุณภาพอาหารและการบริการ (Mystery Shopper) (โดยการสัมภาษณ์และอ่านแบบสอบถามให้ฟังทีละข้อ)

1

อาชีพหรือความเกี่ยวข้องกับธุรกิจของตัวผู้ตอบและสมาชิกในครอบครัวญาติ เพื่อนสนิท



2

การมีส่วนร่วมในการทำการวิจัยทางการตลาด



เพราะอาจให้ความคิดเห็นในการทำแบบสอบถามไปในทางเดียวกันกับที่เคยทำก่อนหน้า

3

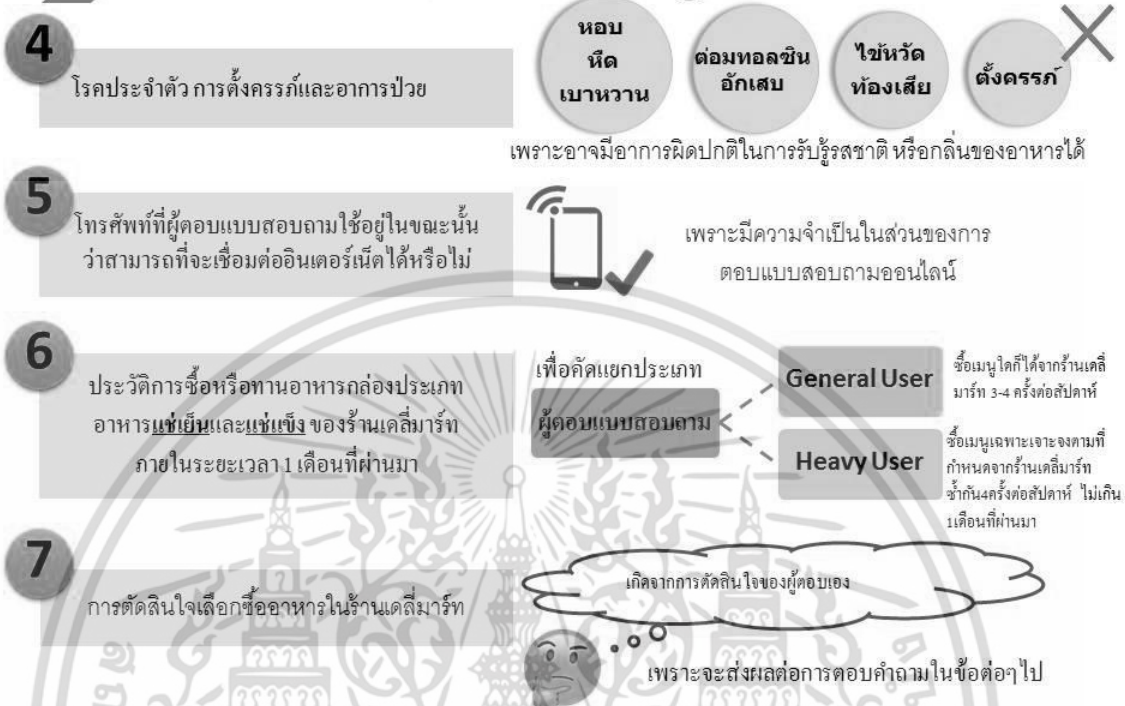
ประวัติการแพ้หรือไม่ทานส่วนประกอบของอาหารที่เป็นเมนูในการตอบแบบสอบถาม



เพราะจะไม่สามารถเข้าร่วมการวิจัยซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอาหารได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบคัดกรอง (Screening) ต่อ



แบบคัดกรอง (Screening) ต่อ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

➤ แบบสอบถาม (Questionnaire)



➤ แบบสอบถาม (Questionnaire) ต่อ

ส่วนที่ 1

พฤติกรรมและข้อมูลส่วนตัว

ด้านพฤติกรรม

พฤติกรรมกรบริโภคอาหารกล่อง

- ความถี่ในการบริโภค
- โอกาสที่มีกะซื้อ
- ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น มีของที่มักจะทาน, เหตุผลที่ชอบ

พฤติกรรมกรซื้ออาหารกล่อง

- สถานที่ที่ซื้อ
- การซื้อโดยรวม

เมนูที่ชอบ

ข้อมูลส่วนตัว

- สถานะภาพสมรส
- จำนวนสมาชิกในบ้าน
- รายได้ส่วนตัวต่อเดือน
- อาชีพ
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประเภทที่พักอาศัยในปัจจุบัน
- ความถี่ในการทำอาหารทานเองในที่พักอาศัย
- เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในที่พักอาศัย

*สัมภาษณ์ตัวต่อตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

➤ แบบสอบถาม (Questionnaire) ต่อ

ส่วนที่2

แบบสอบถามออนไลน์

*บันทึกระหว่างอยู่ในร้าน

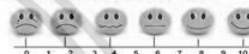
การประเมินคุณภาพ
อาหารกล่องและบริการ

- การจัดวางสินค้า
- อุณหภูมิของผู้แช่
- ลักษณะบรรจุภัณฑ์
- วัสดุที่พนักงานใช้เจาะกล่องอาหาร
- การตั้งเกณฑ์ให้บริการของพนักงาน

*บันทึกหลังออกจากร้าน

การประเมินคุณภาพ
อาหารกล่องและบริการ

- สิ่งที่ไม่เรียบร้อยหรือสิ่งผิดปกติที่พบในร้านเดลิเวอรี่
- ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในวันที่เข้ารับบริการ



การประเมินคุณภาพอาหารกล่องและบริการที่เกี่ยวข้องภายหลังรับประทานอาหาร

*บันทึกหลังออกจากร้าน

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับอาหารที่ท่าน ในเรื่องของ กลิ่น ปริมาณ รสชาติ ความร้อน
- ความพึงพอใจต่ออาหารที่ท่าน



➤ แบบสอบถาม (Questionnaire) ต่อ

ส่วนที่3

การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

การสุ่มโทรสอบถามข้อมูลและข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมหลังการทานในแต่ละครั้ง

ตัวอย่างที่มีการตอบไปในแนวทางที่ลบมากจนเกินไป

- ความพึงพอใจในอาหารที่ท่าน
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

➤ การสำรวจ(Survey)



➤ การเก็บรวบรวมข้อมูล & ตรวจสอบความถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

➤ การวิเคราะห์และสรุปผล

สถิติเชิงพรรณนา

- Mean
- Percent
- Standard deviation

สถิติเชิงอนุมาน

- Chi-square test of independence
- Paired sample t-test
- 2 step cluster analysis

วิเคราะห์และสรุปผล

- โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS
- Microsoft Excel

นำเสนอ

- Microsoft Powerpoint

Sample Size

	สาขา A			สาขา B			สาขา C			สาขา D			สาขา E			Total		
	General User	Heavy User	Total	General User	Heavy User	Total	General User	Heavy User	Total	General User	Heavy User	Total	General User	Heavy User	Total	General User	Heavy User	Total
ข้าวกะเพราหมู แช่แข็ง	4	2	6	4	2	6	4	2	6	4	2	6	4	2	6	20	10	30
ข้าวราดกะเพราหมู แช่เย็น	4	2	6	4	2	6	4	2	6	4	2	6	4	2	6	20	10	30
ข้าวผัดกะเพราหมู แช่เย็น	4	2	6	4	2	6	4	2	6	4	2	6	4	2	6	20	10	30
ข้าวผัดต้มยำทะเล แช่เย็น	4	2	6	4	2	6	4	2	6	4	2	6	4	2	6	20	10	30
ข้าวเหนียวไก่ทอด แช่เย็น	4	2	6	4	2	6	4	2	6	4	2	6	4	2	6	20	10	30
Total	20	10	30	20	10	30	20	10	30	20	10	30	20	10	30	100	50	150

*เก็บเพิ่มอีก10% เพื่อสำรองตัวอย่างที่ผิดพลาดหรือขาดหาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Agenda



ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม



พฤติกรรมบริการโภชนาการคล่อง



การประเมินความพึงใจต่อการบริการ



การประเมินความพึงใจต่อเมนูอาหาร



สิ่งที่ไม่เรียบร้อย หรือเรื่องที่ยากให้ทางร้านปรับปรุง



สรุป

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ชาย หญิง	ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีวศึกษา (ปวช./ปวส.) ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก	การทำอาหาร	ไม่ได้ทำเลย ทำบ้างนานๆที มีทำบ้างเป็น บางครั้ง ทำบ่อยๆ ทำแทบทุกวัน
อายุ	18 - 22 23 - 30 31 - 40 41 - 50 51 - 58	อาชีพ	ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง หัวหน้างาน / พนักงานที่มีความชำนาญ พนักงานธรรมดา รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ชั้นผู้น้อย รับราชการ / รัฐวิสาหกิจระดับกลาง รับราชการ / รัฐวิสาหกิจระดับสูง อาชีพที่ใช้การศึกษาสูง นักเรียน / นักศึกษา	เครื่องใช้ไฟฟ้า	ดีเยี่ยมขนาดเล็ก ดีเยี่ยมขนาดใหญ่ ไม่ใคร่พอ กระโหลกไฟฟ้า เตาแก๊ส เตาไฟฟ้า หม้อหุงข้าว กระตักน้ำร้อน
รายได้ครัวเรือน	C: <= 35,000 C+: 35,001 - 50,000 B: 50,001 - 85,000 B+: 85,001 - 160,000 A: 160,001 +	จำนวนสมาชิกที่อยู่ ด้วยกัน	1 2 3 4 มากกว่า 4 คนขึ้นไป	ยานพาหนะ	รถมอเตอร์ไซด์ รถยนต์ รถกระบะ รถSUV รถดี
รายได้ส่วนตัว	<= 10,000 10,001 - 20,000 20,001 - 30,000 30,001 - 50,000 50,001 +	ที่อยู่อาศัยหลัก	บ้านเดี่ยว บ้านแฝด ทาวน์เฮ้าส์/ทาวน์โฮม บ้านพักข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คอนโดมิเนียม หอพัก/อพาร์ทเมนท์/แฟลต อาคารพาณิชย์/ตึกแถว บ้านเช่าเอกชน		
สถานภาพ	โสด สมรส แต่ยังไม่มิต สมรสและมีบุตรแล้ว				
จำนวนบุตร ทั้งหมด	1 2 3				

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (รายละเอียด)

แยกตามสาขา

n =	Total	A		B		C		D		E	
	150	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
เพศ		ชาย (50.00%)				หญิง (50.00%)					
อายุ	31-40 (26.70%)	18-22 (30.00%)	31-40 (33.30%)	41-50 (30.00%)	31-40 (26.70%)	31-40 (26.70%)					
รายได้ครัวเรือน	85,001 - 160,000 (42.00%)	50,001 - 85,000 (33.30%)	85,001 - 160,000 (43.30%)	85,001 - 160,000 (50.00%)	85,001 - 160,000 (36.70%)	85,001 - 160,000 (50.00%)					
รายได้ส่วนตัว	20,001 - 30,000 (40.00%)	20,001 - 30,000 (33.30%)	20,001 - 30,000 (30.00%)	20,001 - 30,000 (53.30%)	20,001 - 30,000 (36.70%)	20,001 - 30,000 (46.70%)					
สถานภาพสมรส*	โสด (48.00%)	โสด (60.00%)	โสด (53.30%)	สมรส แต่ยังไม่มิต บุตร (40.00%)	โสด (63.30%)	สมรส แต่ยังไม่มิต บุตร (50.00%)					
จำนวนบุตร ทั้งหมด	1 คน (51.50%)	1 คน (57.10%)	1 คน (62.50%)	2 คน (57.10%)	2 คน (50.00%)	1 คน (71.40%)					
ระดับการศึกษา*	ปริญญาตรี (52.00%)	ปริญญาตรี (70.00%)	ปริญญาตรี (66.70%)	ปริญญาตรี (46.70%)	ปริญญาตรี (46.70%)	ปริญญาตรี (30.00%)					
อาชีพ*	พนักงานธรรมดา (28.70%)	นักเรียน/นักศึกษา (43.30%)	หัวหน้างาน (46.70%)	พนักงานธรรมดา (43.30%)	พนักงานธรรมดา (46.70%)	พนักงานธรรมดา (30.00%)					
จำนวนสมาชิกที่ อยู่ด้วยกัน*	มากกว่า4คน (43.30%)	3 คน (30.00%)	มากกว่า4คน (33.30%)	มากกว่า4คน (30.00%)	มากกว่า4คน (66.70%)	มากกว่า4คน (63.30%)					
ที่อยู่อาศัยหลัก*	ทาวเฮ้าส์ (30.00%)	หอพัก (43.30%)	ทาวเฮ้าส์ (36.70%)	หอพัก (36.70%)	ทาวเฮ้าส์ (50.00%)	บ้านเดี่ยว (30.00%)					
การทำอาหาร*	ทำบ้างนานๆที (33.30%)	ไม่ได้ทำเลย (40.00%)	ทำบ้างนานๆที (60.00%)	ทำบ้างเป็นบางครั้ง (50.00%)	ทำบ้างเป็นบางครั้ง (40.00%)	ทำบ้างเป็นบางครั้ง (30.00%)					
เครื่องใช้ไฟฟ้าใน บ้าน*	ไม่ใคร่พอ หม้อหุง ข้าว	ไม่ใคร่พอ หม้อ หุงข้าว	ดีเยี่ยมขนาดใหญ่ เตาไฟฟ้า หม้อหุง ข้าว กระตักน้ำร้อน	ไม่ใคร่พอ	ไม่ใคร่พอ เตาแก๊ส หม้อหุงข้าว	ไม่ใคร่พอ หม้อหุง ข้าว					
ยานพาหนะ	ไม่มี	มอเตอร์ไซด์1คัน (56.70%)	รถยนต์1คัน (60.00%)	ไม่มี	รถยนต์1คัน (50.00%)	ไม่มี					

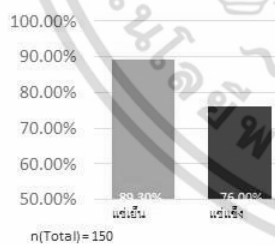
* แดกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่น 95%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมการบริโภค อาหารกล่อง

การทานอาหารกล่องแช่เย็นและแช่แข็ง

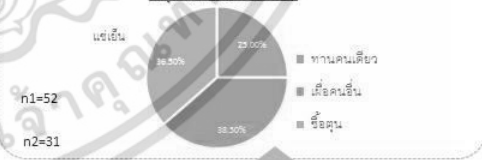
ประเภทอาหารกล่องที่เคทาน



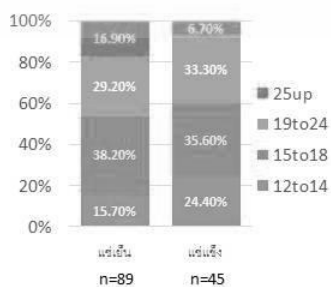
- โดยรวม 65% ของผู้ตอบแบบสอบถาม บริโภคอาหารกล่องทั้งแบบแช่เย็นและแช่แข็ง
- ราคาซื้อต่อกล่องทั้งแบบแช่เย็นและแช่แข็งมักจะไม่เกิน 40 บาท
- ประมาณ 46.10% ซื้ออาหารกล่องแบบแช่เย็นครั้งละมากกว่า 1 กล่อง โดย 38.50% ซื้อเดือนอื่น

นิยามทานแช่เย็น
มากกว่า

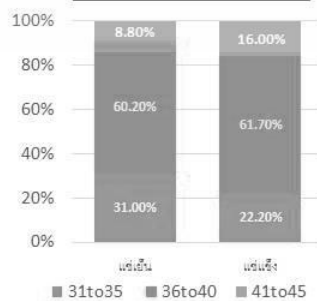
เหตุผลที่ซื้อมากกว่า 1 กล่อง



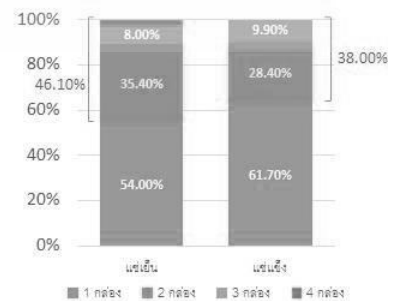
ความถี่ในการซื้อต่อเดือน



ราคาซื้อต่อกล่อง (บาท)

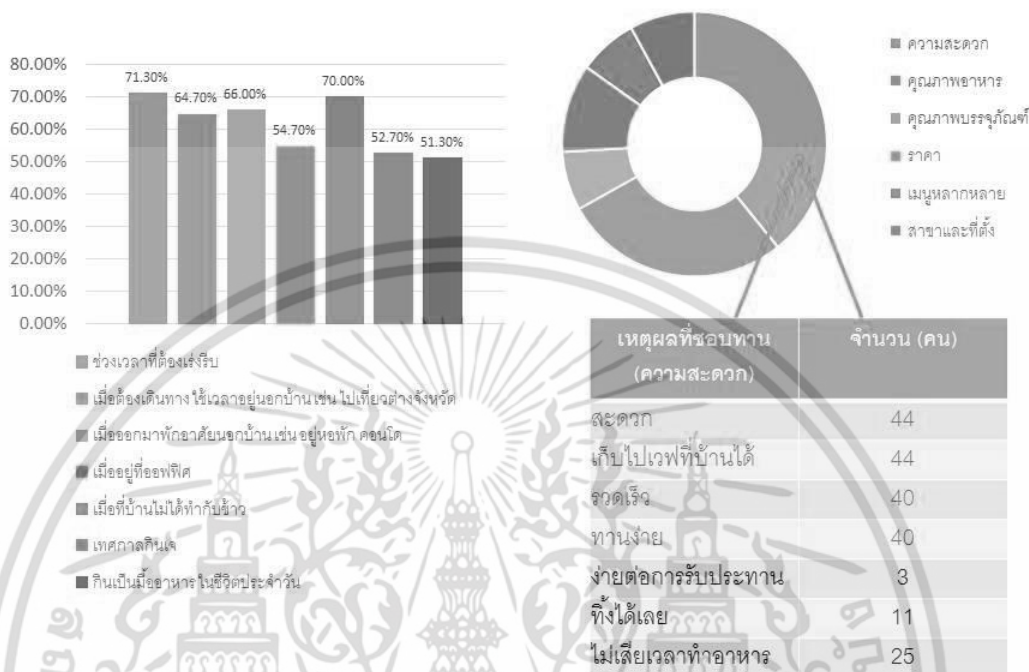


จำนวนกล่องที่ซื้อต่อครั้ง

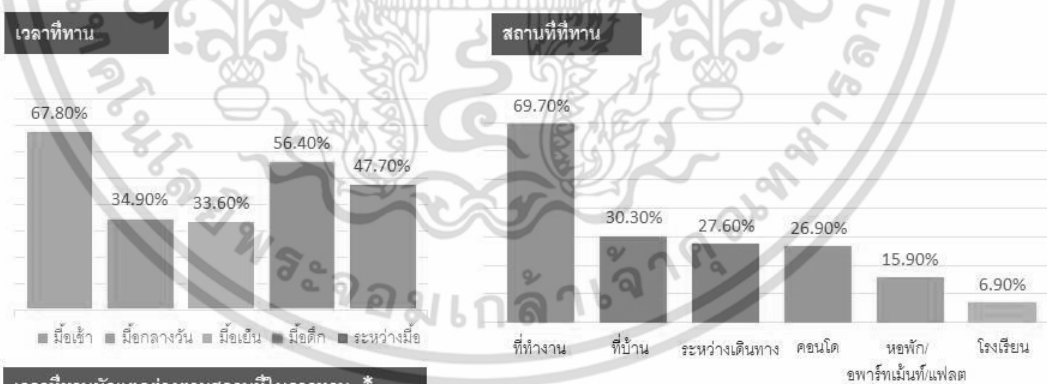


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

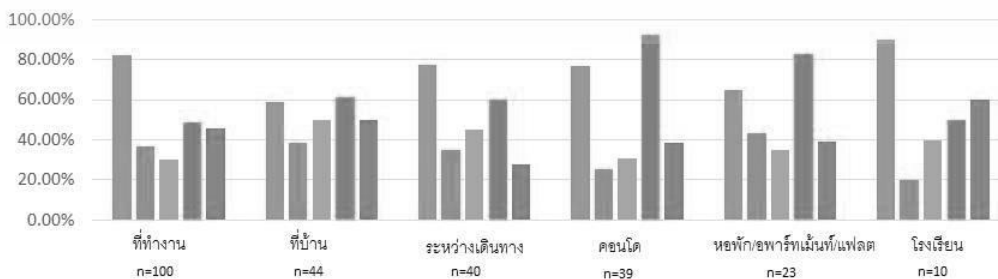
โอกาสที่ทานและเหตุผลที่ชอบทาน



เวลาและสถานที่ในการทานอาหารกล่อง



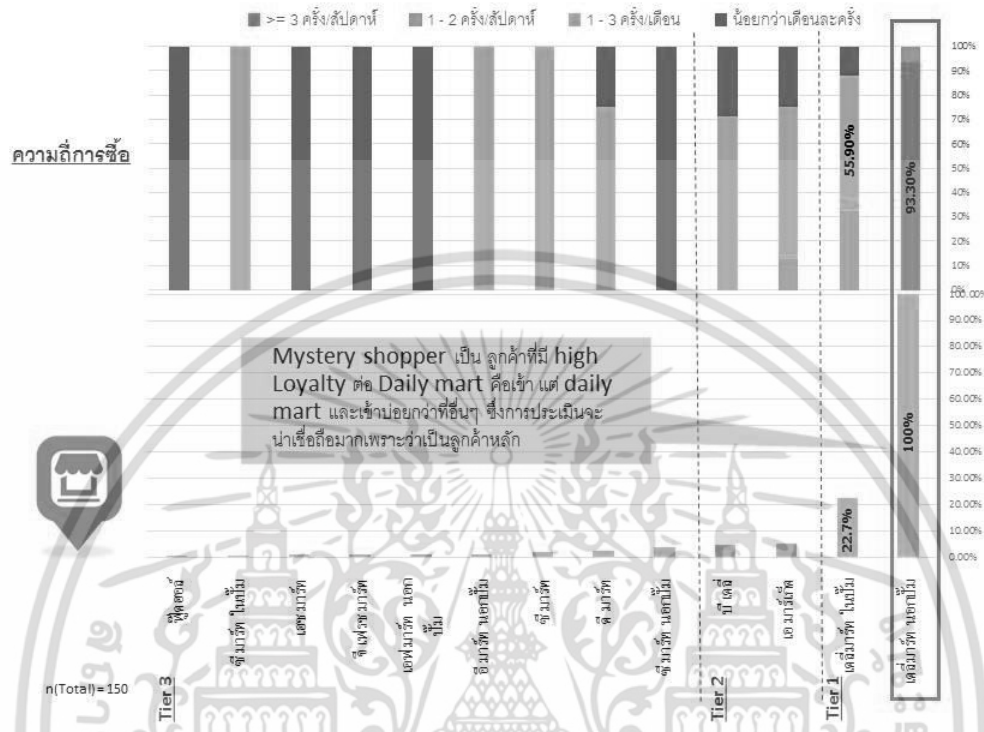
เวลาที่ทานมักแตกต่างกันตามสถานที่ในการทาน *



n(Total) = 150 * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่น 95%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้านที่ซื้อ



เมนูที่ชอบ



Menu Lover

เมนู	เปอร์เซ็นต์
ข้าวราดกะเพราหมู	37.73%
ข้าวผัดกะเพราหมู	33.60%
ข้าวผัดต้มยำทะเล	18.00%
ข้าวราดกะเพราไก่	17.60%
ข้าวกะเพราหมูย่าง	15.73%
ข้าวผัดกะเพราไก่	13.73%
ข้าวผัดกุ้ง	13.60%

• เมนูที่ลูกค้าให้คะแนนเพิ่มเติ่ม



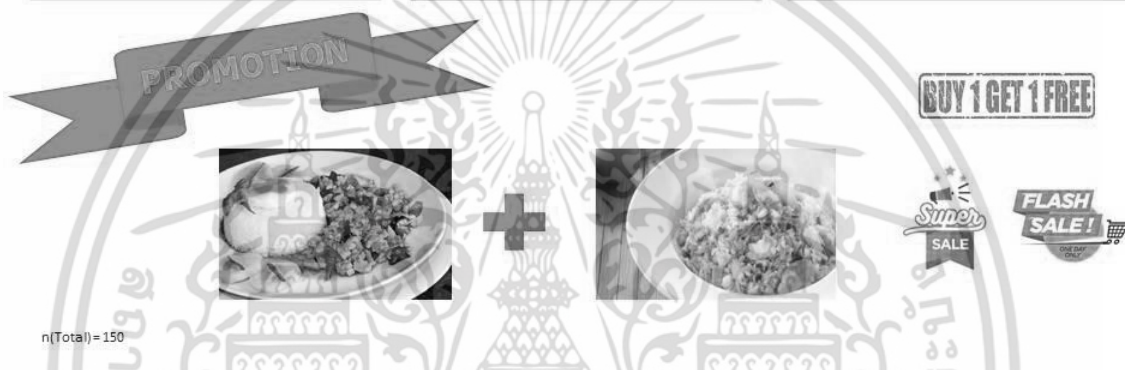
ผัดพริกไทยดำไก่ทอด

n(Total)= 150

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Favorite Pattern

Pattern Menu 1		Pattern Menu 2		Pattern Menu 3	
ข้าวผัดกะเพราหมู	93.10%	ข้าวราดกะเพราหมู	93.20%	ข้าวผัดกะเพราไก่	100.00%
ข้าวกะเพราหมูย่าง	63.80%	ข้าวผัดต้มยำทะเล	44.10%	ข้าวผัดต้มยำทะเล	75.80%
ข้าวราดกะเพราหมู	53.40%			ข้าวผัดกุ้ง	66.70%
				ข้าวราดกะเพราหมู	63.60%



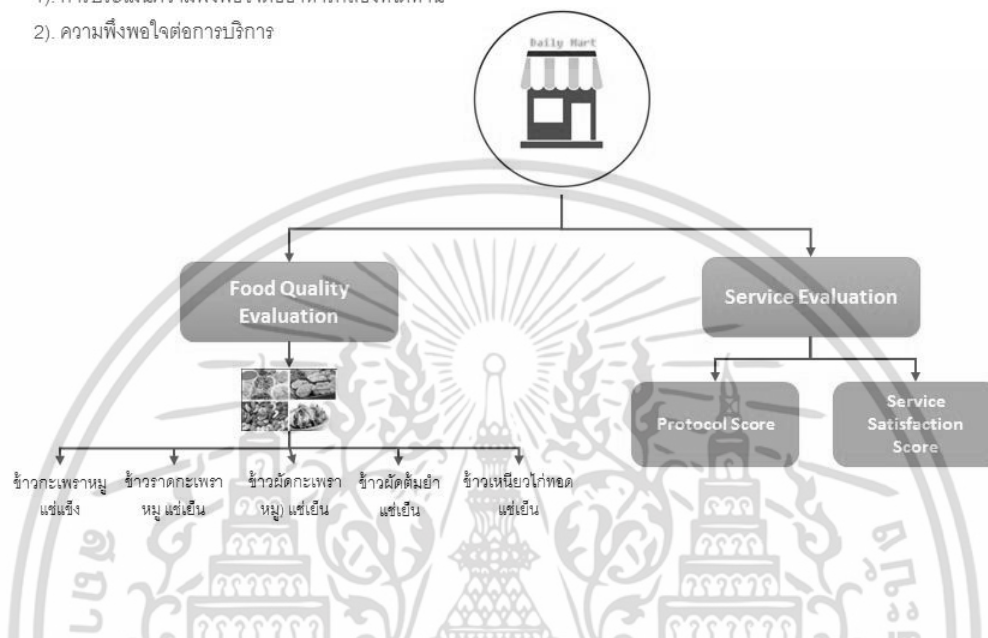
Store Evaluation

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Store Evaluation

การประเมินจะถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- 1). การประเมินความพึงพอใจต่ออาหารกล่องที่ได้ทาน
- 2). ความพึงพอใจต่อการบริการ

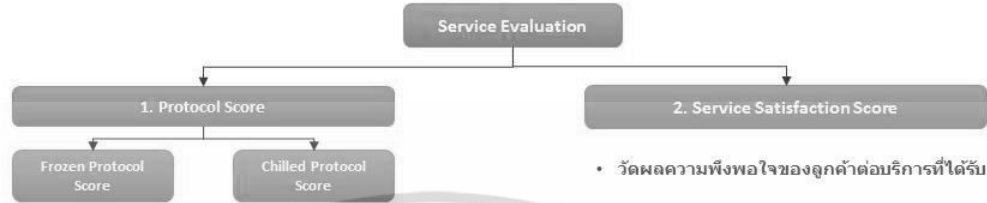


การประเมินความพึงใจ
ต่อการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ

การประเมินการให้บริการของพนักงาน จะถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ Protocol score และ Service score

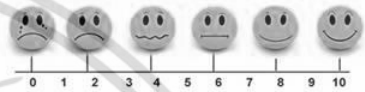


- วัดผลว่าพนักงานปฏิบัติตามแนวทางการบริการที่บริษัทวางไว้หรือไม่ โดยมีรายการที่ตรวจสอบดังนี้
1. อุณหภูมิที่ใช้เก็บสินค้า
 2. การจัดเรียงอาหารกล่อง
 3. ลักษณะบรรจุภัณฑ์
 4. การเจาะรูอาหาร
 5. วัสดุที่ใช้ในการเจาะ
 6. ปุ่มการอุ่นอาหาร
 7. การไม่อุ่นอาหารมากกว่า 1 กล่อง
 8. การเปิดฝากล่องก่อนการอุ่น
 9. การปิดฝากล่อง
 10. หยิบช้อนและส้อมตามยาว
 11. หยิบช้อนพริกน้ำปลา
 12. ไม่นำอาหารที่อุ่นร้อนใส่รวมกับสินค้าแช่เย็น

Method: Check List



Method: 11 points scale



• วัดผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ

หัวข้อที่ใช้ตรวจสอบแนวทางการบริการ

Customer Journey	แช่แข็ง		แช่เย็น		
	ข้าวกะเพราหมูแช่แข็ง	ข้าวผัดกะเพราหมู (เด็กลืม) แช่เย็น	ข้าวผัดกะเพราหมู (เด็กลืม) แช่เย็น	ข้าวผัดต้มยำทะเล แช่เย็น	ข้าวเหนียวไก่ทอด แช่เย็น
1. อุณหภูมิที่ใช้เก็บสินค้า	-20°C -- -15 °C				1 °C – 6 °C
2. การจัดเรียงอาหารกล่อง	วางตะแคง				วางแนวนอน
3. ลักษณะบรรจุภัณฑ์			ทุกกล่องปิดสนิท ไม่มีรอยร้าวซึม		
4. การเจาะรูอาหาร					เจาะรูที่กล่องอาหารข้างละ 2 รู
5. วัสดุที่ใช้ในการเจาะ					ใช้เข็มจัมซาลาเปา
6. ปุ่มการอุ่นอาหาร	เบอร์ 6+1	เบอร์ 5	เบอร์ 6	เบอร์ 4	เบอร์ 5
7. การไม่อุ่นอาหารมากกว่า 1 กล่อง			ไม่อุ่นอาหารพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป		
8. การเปิดฝากล่องก่อนการอุ่น	มี				
9. การปิดฝากล่อง	มี				
10. หยิบช้อนและส้อมตามยาว					มี
11. หยิบช้อนพริกน้ำปลา	มี	มี	มี	มี	
12. ไม่นำอาหารที่อุ่นร้อนใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น					ใช่ *หากตอบว่าไม่ได้ซื้อสินค้าแช่เย็นจะไม่นำคะแนนมาคิด
คะแนนเต็ม	10	10	10	10	9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

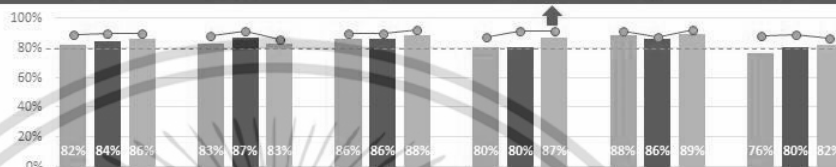
Protocol score

by branch Chilled & Frozen

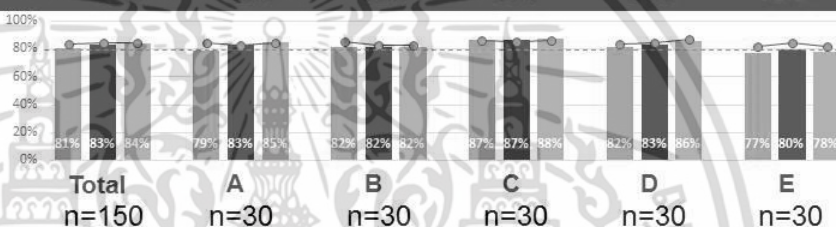


How to read R1 R2 R3

Protocol Score	83%	83%	84%	85%	86%	79%
Frozen Protocol Score	84%	84%	87%	82%	88%	79%



Chilled Protocol Score	83%	82%	82%	87%	84%	78%
------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----



↑ เพิ่มขึ้น หรือ ↓ ลดลงอย่างมีนัยสำคัญจากรอบที่ผ่านมา ด้วยวิธีการ Paired Sample T-Test

คะแนนตามหัวข้อที่ใช้ตรวจสอบ

แช่แข็ง

แสดงคะแนน < 80% ตั้งแต่ 2 รอบขึ้นไป

	Total n=30			A n=6			B n=6			C n=6			D n=6			E n=6		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3
• ลอกหมวกที่ใช้เก็บสินค้า	47%	37%	33%	33%	50%	17%	83%	33%	33%	0%	0%	17%	83%	67%	67%	33%	33%	33%
• จัดเรียงสินค้า: ตะแคง หิ้งหมด	77%	93%	97%	67%	100%	83%	83%	83%	100%	83%	100%	100%	67%	100%	100%	83%	83%	100%
• บรรจุกล่องเปิดสนิท ไม่มียอยร้วซึม	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
• เปิดฝากล่องก่อนการลวน	87%	87%	87%	67%	67%	50%	67%	83%	83%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
• ป้มการลวนอาหาร	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
• ไม่ลวนอาหารพร้อมกัน 2 กล่องขึ้นไป	60%	60%	63%	83%	83%	100%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	33%	33%	33%	17%	17%	17%
• ปิดฝากล่องหลังการลวน	83%	90%	97%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	67%	67%	83%	100%	100%	100%	83%	83%	100%
• หยิบช้อนและล้อมด้านขวา	90%	97%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	83%	83%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%
• หยิบซองพริกน้ำปลา	97%	97%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	83%	100%	83%
• ไม่ไปอาหารที่ลวนร้อนใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น*	88%	67%	91%	67%	50%	67%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	100%	100%
(เฉพาะคนที่ซื้อสินค้าแช่เย็น) n* =	8	9	11	3	2	3	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนนตามหัวข้อที่ใช้ตรวจสอบ



แช่แข็ง



หมายถึงขั้นตอนที่ถูกต้อง

แสดงคะแนน <80% ตั้งแต่ 2 รอบขึ้นไป

	Total			A			B			C			D			E		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3
n=	30	30	30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
• ลูกหม้อของตู้แช่แข็ง																		
-25 °C = -21.00 °C	53%	60%	67%	67%	33%	83%	17%	67%	67%	100%	100%	83%	17%	33%	33%	67%	67%	67%
✓ -20.99 °C - -16.00 °C	47%	37%	33%	33%	50%	17%	83%	33%	33%	0%	0%	17%	83%	67%	67%	33%	33%	33%
-15.99 °C - -6.00 °C	0%	3%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
• กาจัดเรียงสินค้า																		
✓ วางเรียงลาด หรือวาง ตะแคง	77%	93%	97%	67%	100%	83%	83%	83%	100%	83%	100%	100%	67%	100%	100%	83%	83%	100%
มีทั้งสองแบบ	23%	7%	3%	33%	0%	17%	17%	17%	0%	17%	0%	0%	33%	0%	0%	17%	17%	0%
• เปิดฝากล่องก่อนอุ่น																		
✓ ใช่	87%	87%	87%	67%	67%	50%	67%	83%	83%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ไม่ใช่	13%	13%	13%	33%	33%	50%	33%	17%	17%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
• อุ่นพร้อมกัน 2 กลอง																		
✓ ไม่ใช่	60%	60%	63%	83%	83%	100%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	33%	33%	33%	17%	17%	17%
ใช่	40%	40%	37%	17%	17%	0%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	67%	67%	67%	83%	83%	83%

คะแนนตามหัวข้อที่ใช้ตรวจสอบ



แช่แข็ง



หมายถึงขั้นตอนที่ถูกต้อง

แสดงคะแนน <80% ตั้งแต่ 2 รอบขึ้นไป

	Total			A			B			C			D			E		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3
n=	30	30	30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
• ปิดฝากล่องก่อนส่งมอบ																		
✓ ใช่	83%	90%	97%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	67%	67%	83%	100%	100%	100%	83%	83%	100%
ไม่ใช่	17%	10%	3%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	33%	33%	17%	0%	0%	0%	17%	17%	0%
• ให้อุ่นและต้ม																		
✓ ใช่	90%	97%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	83%	83%	100%	100%	100%	100%	83%	83%	100%
ไม่ใช่	10%	3%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	17%	17%	0%	0%	0%	0%	17%	17%	0%
• ให้อุ่นของพริกน้ำปลา																		
✓ ใช่	97%	97%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	83%
ไม่ใช่	3%	3%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	17%
• ไม่นำอาหารที่อุ่นร้อนใส่ ร่วมกับสินค้าแช่เย็น																		
✓ ใช่	23%	20%	33%	33%	17%	33%	17%	17%	50%	17%	17%	17%	33%	17%	33%	17%	33%	33%
ไม่ใช่	3%	10%	3%	17%	17%	17%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%
ไม่ได้ซื้อสินค้าแช่เย็น	73%	70%	63%	50%	67%	50%	83%	67%	50%	83%	83%	83%	67%	67%	67%	83%	67%	67%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนนตามหัวข้อที่ใช้ตรวจสอบ

เข้าเขียน

แสดงคะแนน < 80% ตั้งแต่ 2 รอบขึ้นไป



	Total n=120			A n=24			B n=24			C n=24			D n=24			E n=24		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3
1 ลุณภูมิที่ไว้เก็บสินค้า	98%	98%	94%	100%	100%	100%	96%	100%	75%	100%	96%	100%	100%	96%	96%	96%	100%	100%
2 จัดเรียงสินค้า: วางนอนซ้อนกันเป็นชั้นทั้งหมด	69%	69%	82%	71%	58%	71%	71%	79%	96%	67%	67%	75%	75%	67%	100%	63%	75%	67%
3 บรรจุกล่องเปิดสนิท ไม่มีรอยร้าวซึม	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4 เจาะรู 2 รูก่อนการลุ่น	61%	66%	63%	42%	50%	50%	50%	50%	50%	79%	83%	79%	75%	83%	83%	58%	63%	54%
5 วัสดุในการเจาะ	71%	74%	72%	54%	63%	63%	67%	63%	58%	83%	88%	88%	75%	83%	83%	75%	75%	67%
6 ป้มการลุ่นอาหาร	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7 ไม่ลุ่นอาหารพร้อมกัน 2 กล้องขึ้นไป	55%	55%	58%	67%	71%	75%	79%	71%	75%	79%	79%	79%	29%	21%	25%	21%	33%	33%
8 หีบซ้อนและล้อมค้ำมยาว	93%	97%	93%	92%	100%	100%	92%	100%	92%	92%	92%	88%	96%	100%	92%	92%	92%	92%
9 หีบซองพริกนํ้าปลา *หัก 30 คนแบบข้าวเหนียวไก่ทอด	90%	89%	91%	89%	100%	100%	89%	78%	83%	89%	83%	89%	94%	94%	94%	89%	89%	89%
10 ไม่ไปอาหารที่ลุ่นร้อนใส่รวมกับสินค้าแช่เย็น*	71%	77%	85%	82%	100%	100%	57%	78%	91%	57%	57%	57%	75%	88%	88%	78%	60%	82%
(เฉพาะคนที่ซื้อสินค้าแช่เย็น) n* =	42	43	47	11	9	10	7	9	11	7	7	7	8	8	8	9	10	11

รายละเอียดคะแนนตามหัวข้อ

เข้าเขียน

หมายถึงขั้นตอนที่ถูกต้อง
 แสดงคะแนน < 80% ตั้งแต่ 2 รอบขึ้นไป



	Total n=120			A n=24			B n=24			C n=24			D n=24			E n=24		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3
• ลุณภูมิของตู้แช่แข็ง																		
-5 °C - -0.00 °C	2%	2%	6%	0%	0%	0%	4%	0%	25%	0%	4%	0%	0%	4%	4%	4%	0%	0%
✓ 0.01 °C - 6.00 °C	98%	98%	94%	100%	100%	100%	96%	100%	75%	100%	96%	100%	100%	96%	96%	96%	100%	100%
• การจัดเรียงสินค้า																		
✓ วางนอนซ้อนกันเป็นชั้น มีทั้งสองแบบ	69%	69%	82%	71%	58%	71%	71%	79%	96%	67%	67%	75%	75%	67%	100%	63%	75%	67%
31%	31%	18%	29%	42%	29%	25%	21%	4%	33%	33%	25%	25%	33%	0%	38%	25%	33%	
• เจาะรู 2 รู																		
✓ ใช่	61%	66%	63%	42%	50%	50%	50%	50%	50%	79%	83%	79%	75%	83%	83%	58%	63%	54%
ไม่ใช่หรือไม่ได้เจาะรู	39%	34%	37%	58%	50%	50%	50%	50%	50%	21%	17%	21%	25%	17%	17%	42%	38%	46%
• วัสดุที่ใช้ในการเจาะ																		
✓ เข็มจัมชาลาเปา	71%	74%	72%	54%	63%	63%	67%	63%	58%	83%	88%	88%	75%	83%	83%	75%	75%	67%
ไม่เสียมลูกฉับ	2%	1%	0%	4%	4%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
มัด	1%	1%	2%	4%	4%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
กรรไกร	8%	7%	10%	8%	4%	13%	8%	13%	21%	0%	0%	0%	13%	8%	8%	13%	8%	8%
ไม่ได้เจาะรู	18%	18%	17%	29%	25%	21%	21%	25%	21%	17%	13%	13%	13%	8%	4%	13%	17%	25%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดคะแนนตามหัวข้อ

เข้าเขียน



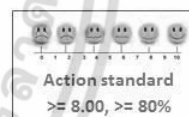
หมายถึงขั้นตอนที่ถูกต้อง

แสดงคะแนน <80% ตั้งแต่ 2 รอบขึ้นไป



	Total			A			B			C			D			E		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3
n=	120	120	120	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
• อุปกรณ์พร้อมกัน2กล่อง																		
✓ ไม่ใช้	55%	55%	58%	67%	71%	75%	79%	71%	75%	79%	79%	79%	29%	21%	25%	21%	33%	33%
ใช้	45%	45%	43%	33%	29%	25%	21%	29%	25%	21%	21%	21%	71%	79%	75%	79%	67%	67%
• ให้ช้อนและส้อม																		
✓ ใช้	93%	97%	93%	92%	100%	100%	92%	100%	92%	92%	92%	88%	96%	100%	92%	92%	92%	92%
ไม่ใช้	7%	3%	7%	8%	0%	0%	8%	0%	8%	8%	8%	13%	4%	0%	8%	8%	8%	8%
• ให้ซองพริกนํ้าปลา *ไม่รวมคนทานข้าวเหนียวไก่ทอด30คน																		
✓ ใช้	90%	89%	91%	89%	100%	100%	89%	78%	83%	89%	83%	89%	94%	94%	94%	89%	89%	89%
ไม่ใช้	10%	11%	9%	11%	0%	0%	11%	22%	17%	11%	17%	11%	6%	6%	6%	11%	11%	11%
• ไม่นำอาหารที่อุ่นร้อนใส่ร่วมกับสินค้าแช่เย็น																		
✓ ใช้	25%	28%	33%	38%	38%	42%	17%	29%	42%	17%	17%	17%	25%	29%	29%	29%	25%	38%
ไม่ใช้	10%	8%	6%	8%	0%	0%	13%	8%	4%	13%	13%	13%	8%	4%	4%	8%	17%	8%
ไม่ได้ซื้อสินค้าแช่เย็น	65%	64%	61%	54%	63%	58%	71%	63%	54%	71%	71%	71%	67%	67%	67%	63%	58%	54%

Service satisfaction Score



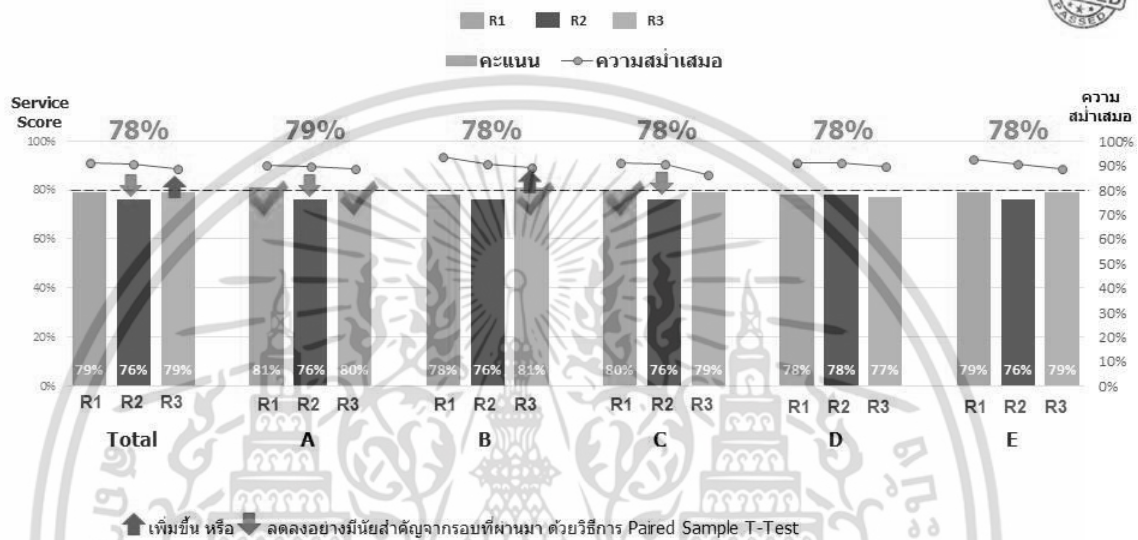
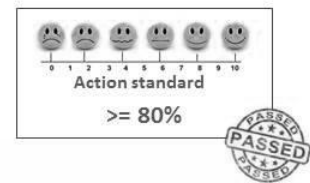
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 รอบ

	Total	สาขา A	สาขา B	สาขา C	สาขา D	สาขา E
	n=150	n=30	n=30	n=30	n=30	n=30
Service satisfaction Score	78.28%	79.18%	78.43%	78.23%	77.55%	78.05%
มารยาทของพนักงาน	7.85	7.87	7.84	7.90	7.71	7.92
การเตรียมอาหารของพนักงาน	7.67	7.90	7.49	7.62	7.78	7.58
ความรวดเร็วในการให้บริการ	7.85	7.90	7.97	7.88	7.69	7.81
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการที่ได้รับในวันนี้	7.94	8.00	8.07	7.89	7.84	7.91

ความพึงพอใจต่อการบริการเรื่องมารยาท การเตรียมอาหาร ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่ามาตรฐาน แต่ก็มีบางสาขาที่คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยไม่มากนัก ส่วนความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการที่ได้รับ สาขา A และสาขา B มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Service satisfaction Score



สิ่งที่อยากให้ทางร้านนำไปปรับปรุง

สิ่งที่ควรปรับปรุง	จำนวน (คน)
พื้นสกปรก	125
ใบเสร็จตามเคาท์เตอร์	13
คราบน้ำตามทางเดิน	8
ใบเสร็จตามพื้น	8
ถังขยะหน้าร้านสกปรก	7



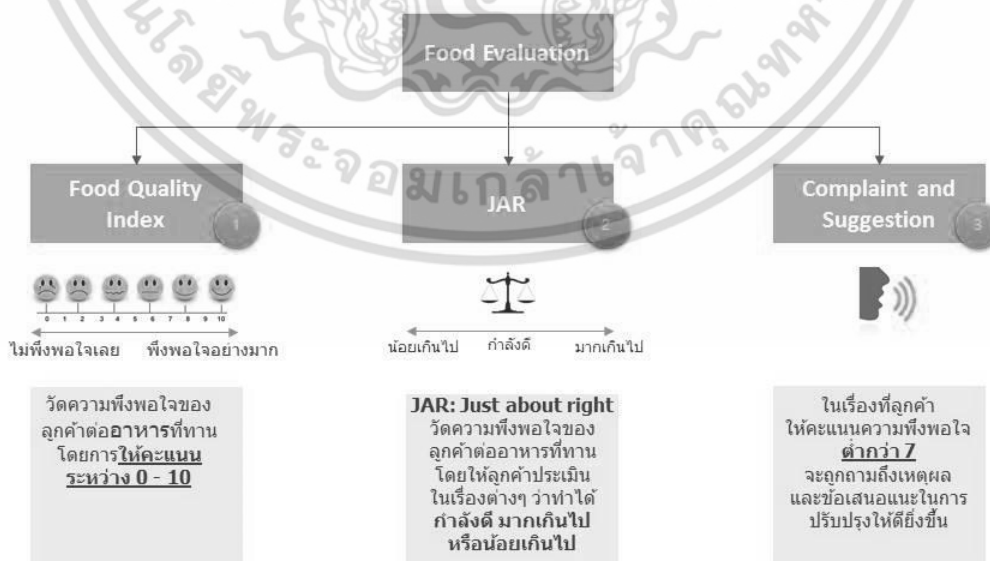
สิ่งที่ควรปรับปรุง	จำนวน (คน)
ตั้งป้ายทำความสะอาด ขวางทางเดิน	94
กล่อง/ของขวางทางเดิน	32
ที่ใส่ขนมมึงขวางทางเดิน	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินความพึงใจ ต่อเมนูอาหาร

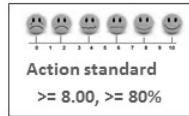
Food evaluation

การประเมินความพึงใจต่อเมนูอาหารต้อง จะประเมินใน 3 ขั้นตอน คือ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Food Quality Index

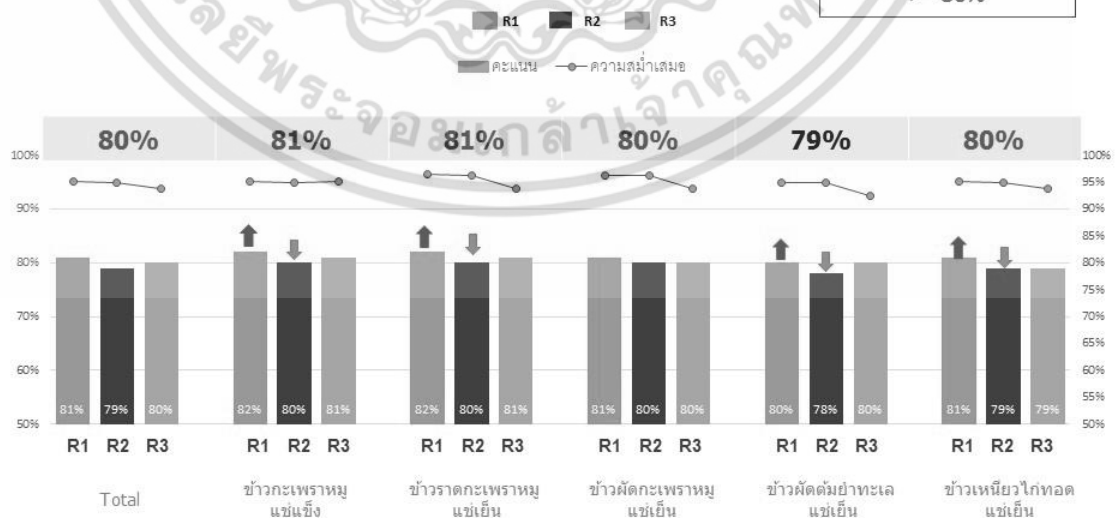


คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 รอบ

	Total	ข้าวกะเพราหมู แช่แข็ง	ข้าวราดกะเพรา หมู แช่เย็น	ข้าวผัดกะเพรา หมู แช่เย็น	ข้าวผัดต้มยำ ทะเล แช่เย็น	ข้าวเหนียวไก่ ทอด แช่เย็น
	n=150	n=30	n=30	n=30	n=30	n=30
Food Quality Index	81.00%	81.65%	81.80%	80.75%	80.58%	80.27%
ความอร่อย	8.00	8.22	8.04	8.07	7.83	7.84
ความสม่ำเสมอของรสชาติ	8.00	8.03	8.13	7.92	7.92	8.02
ความสดใหม่	7.47	7.53	7.53	7.67	7.12	7.49
ความร้อนของอาหาร	8.25	8.14	8.28	8.24	8.41	8.19
ความน่าทานของอาหาร	8.10	8.08	8.04	8.00	8.10	8.28
ความสะอาดของอาหารและบรรจุภัณฑ์	8.49	8.74	8.53	8.33	8.48	8.36
ความคุ้มค่าของราคา	8.16	8.29	8.31	8.10	7.96	8.17
บรรจุภัณฑ์ดูน่าทาน	8.59	8.57	8.67	8.60	8.63	8.47
บรรจุภัณฑ์สะดวกในการรับประทาน	8.61	8.63	8.70	8.50	8.73	8.50
ความปลอดภัย	7.11	7.36	7.17	7.09	7.27	6.69
ความพึงพอใจโดยรวมต่ออาหารที่ทาน ในวันนี้	8.32	8.23	8.58	8.30	8.19	8.29

Food Quality Index

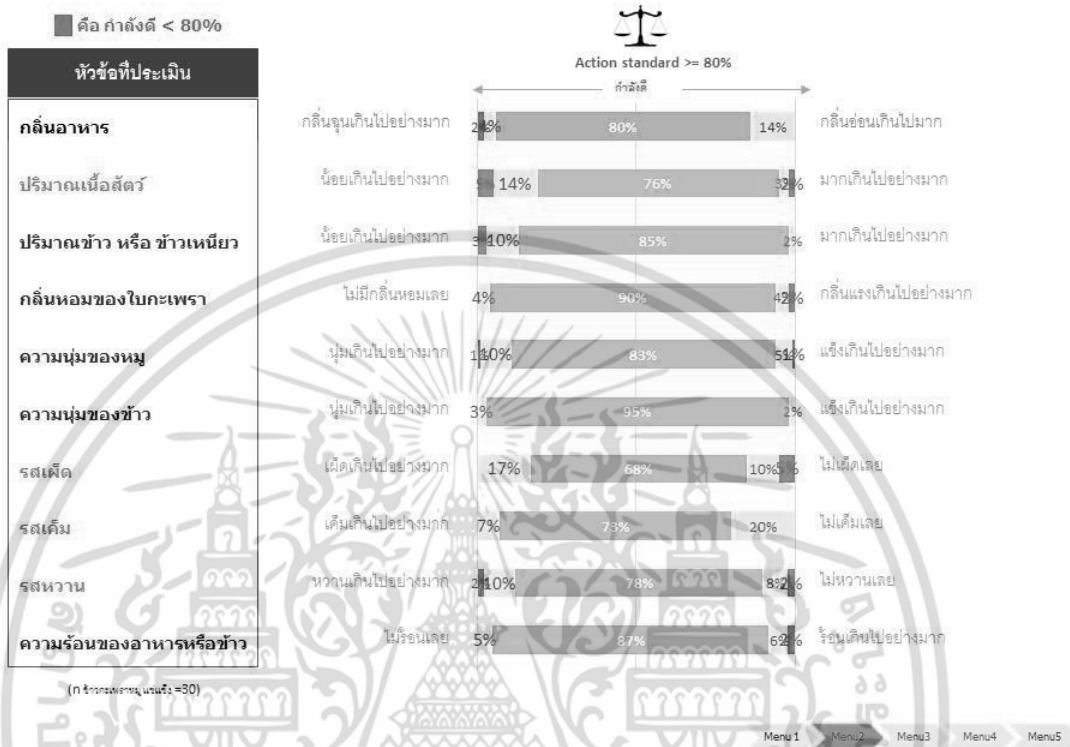
✓ ความพึงพอใจโดยรวมต่ออาหารกล่องสูงกว่าเกณฑ์ในทุกเมนู ยกเว้น ข้าวผัดต้มยำทะเล



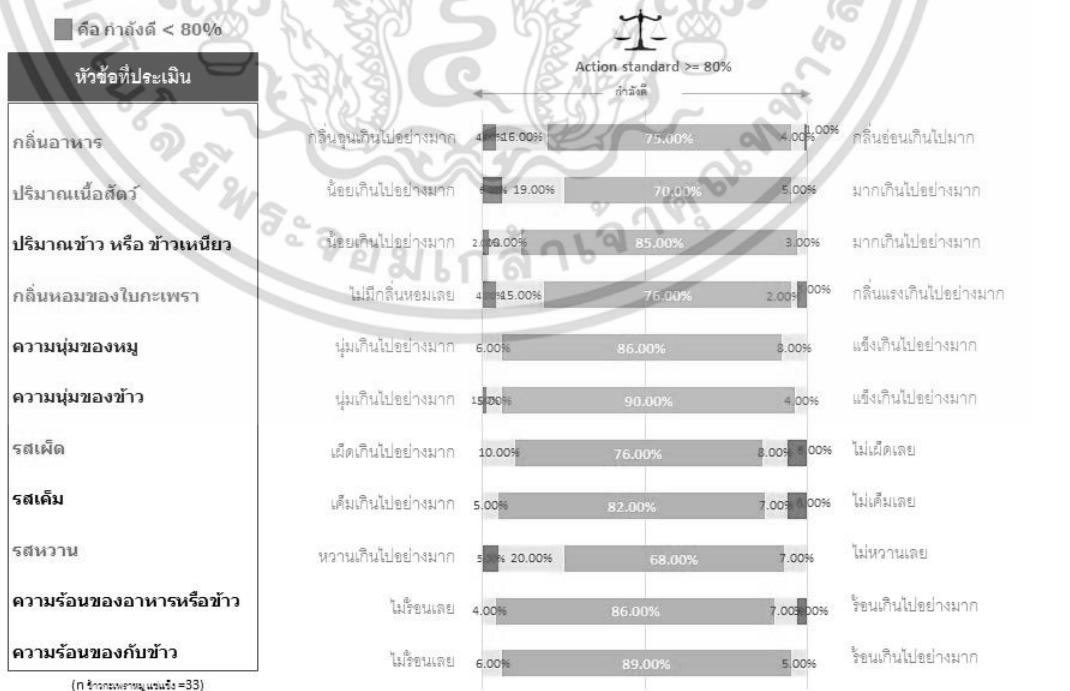
↑ เพิ่มขึ้น หรือ ↓ ลดลงอย่างมีนัยสำคัญจากรอบที่ผ่านมา ด้วยวิธีการ Paired Sample T-Test

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

JAR: ข้าวกะเพราหมู แฉ่แข็ง



JAR: ข้าวราดกะเพราหมู แฉ่เย็น



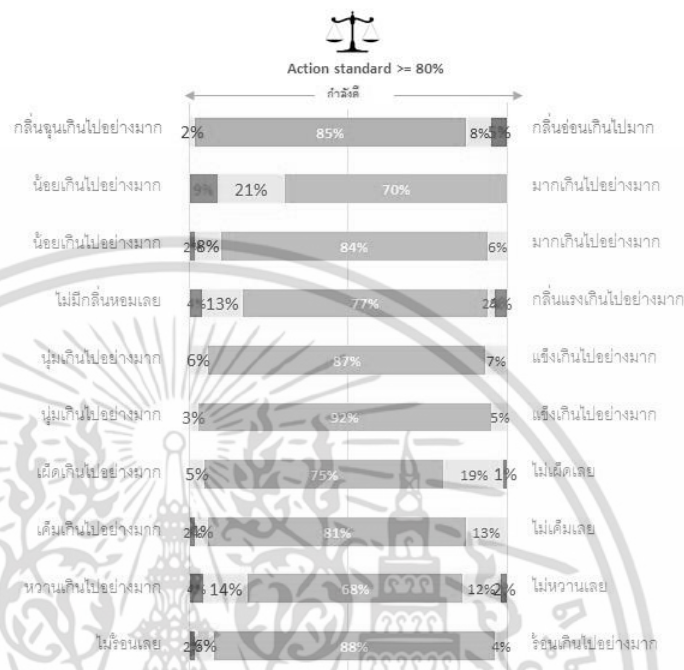
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

JAR: ข้าวผัดกะเพราหมู แซ่เย็น

■ คือ ค่าเฉลี่ย < 80%

หัวข้อที่ประเมิน
กลิ่นอาหาร
ปริมาณเนื้อสัตว์
ปริมาณข้าว หรือ ข้าวเหนียว
กลิ่นหอมของใบกะเพรา
ความนุ่มของหมู
ความนุ่มของข้าว
รสเค็ม
รสหวาน
ความร้อนของอาหารหรือข้าว

(น ข้าวผัดกะเพราหมูแซ่เย็น=33)

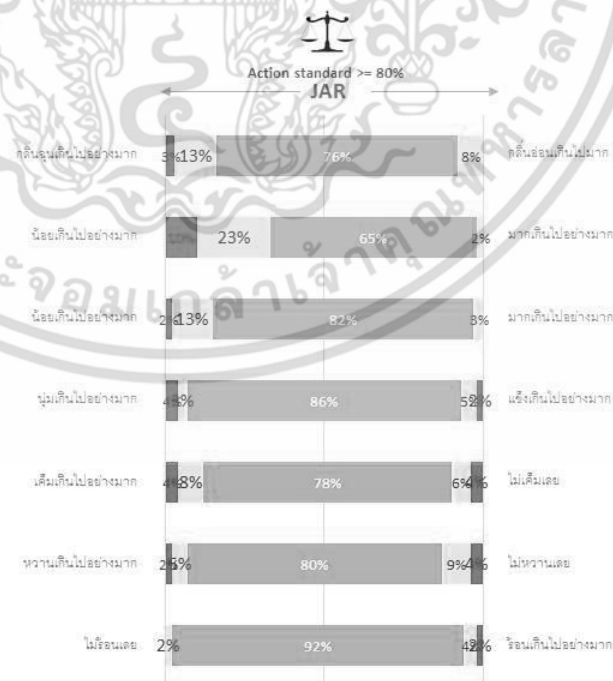


JAR: ข้าวผัดต้มยำทะเล แซ่แข็ง

■ คือ ค่าเฉลี่ย < 80%

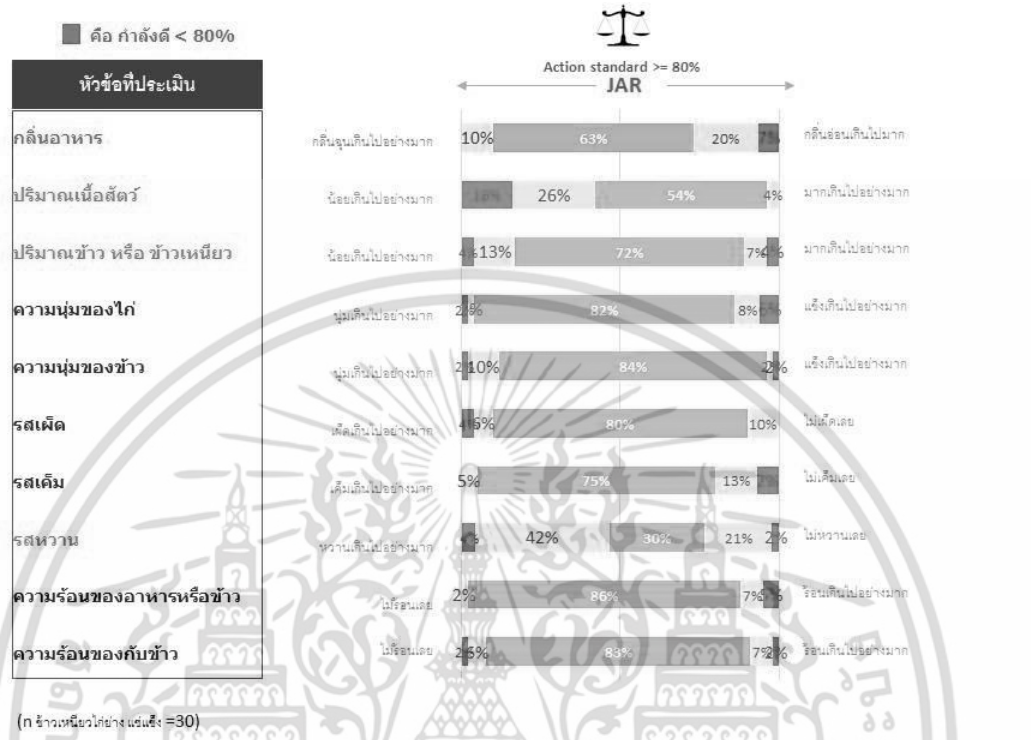
หัวข้อที่ประเมิน
กลิ่นอาหาร
ปริมาณเนื้อสัตว์
ปริมาณข้าว หรือ ข้าวเหนียว
ความนุ่มของข้าว
รสเค็ม
รสหวาน
ความร้อนของอาหารหรือข้าว

(น ข้าวผัดต้มยำแซ่แข็ง=30)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

JAR: ข้าวเหนียวไก่ทอด แซ่แข็ง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุป : ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพรวม

Total	
เพศ	ชาย (50.00%) หญิง (50.00%)
อายุ	31-40 (26.70%)
รายได้ครัวเรือน	85,001 - 160,000 (42.00%)
รายได้ส่วนตัว	20,001 - 30,000 (40.00%)
สถานภาพสมรส*	โสด (48.00%)
จำนวนบุตรทั้งหมด	1 คน (51.50%)
ระดับการศึกษา*	ปริญญาตรี (52.00%)
อาชีพ*	พนักงานธรรมดา (28.70%)
จำนวนสมาชิกที่อยู่ด้วยกัน*	มากกว่า 4 คน (43.30%)
ที่อยู่อาศัยหลัก*	ทาวเฮ้าส์ (30.00%)
การทำอาหาร*	ทำบ้างนานๆที (33.30%)
เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน	ไมโครเวฟ หม้อหุงข้าว
ยานพาหนะ	ไม่มี

* แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่น 95%

สรุป : พฤติกรรมการบริโภคอาหารกล่อง

		แช่เย็น	แช่แข็ง		
ประเภทอาหารกล่องที่เคยทาน		89.30%	76.00%		
ความถี่ในการซื้อต่อเดือน (ใน 3 เดือน ที่ผ่านมา)		15 ถึง 18 กล่อง	ไม่เกิน 40 บาท	เหตุผลที่ซื้อมากกว่า 1 กล่อง เพื่อนคนอื่น 38.50% ซื้อคนเดียว 36.50% ทานคนเดียว 25.00%	
ราคาซื้อต่อกล่อง (บาท)		1 กล่อง 54.00 %	61.00%		
จำนวนกล่องที่ซื้อต่อครั้ง		> 1 กล่อง 46.10%	38%		
สถานที่	มือเช้า	มือกลางวัน	มือเย็น	มือดึก	ระหว่างมือ
ที่ทำงาน	82.00%	37.00%	30.00%	49.00%	46.00%
ที่บ้าน	59.10%	38.60%	50.00%	61.40%	50.00%
ระหว่างเดินทาง	77.50%	35.00%	45.00%	60.00%	27.50%
คอนโด	76.90%	25.60%	30.80%	92.30%	38.50%
หอพัก/อพาร์ทเมนท์/แฟลต	65.20%	43.50%	34.80%	82.60%	39.10%
โรงเรียน	90.00%	20.00%	40.00%	50.00%	60.00%



ความถี่ในการซื้อ มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ 93.30%

★ 1 ข้าวราดกะเพราหมู



★ 2 ข้าวผัดกะเพราหมู



★ 3 ข้าวผัดต้มยำทะเล



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุป: การปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้

Frozen Protocol Score
คะแนนของอาหารแช่แข็งสูงกว่าเกณฑ์ทุกสาขา ยกเว้นสาขา E โดยสาเหตุหลักมาจาก...
• อุณหภูมิพร้อมกันมากกว่า 1 กล้อง

Service Satisfaction Score
✓ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการต่ำกว่าเกณฑ์ในทหสาขา ซึ่งควรปรับปรุงพนักงานเรื่อง มารยาท การเตรียมอาหาร และความเร็วในการให้บริการทุกสาขา

Chilled Protocol Score

คะแนนของอาหารแช่เย็นสูงกว่าเกณฑ์ทุกสาขา ยกเว้นสาขา E โดยสาเหตุหลักมาจาก...

- วางสินค้าไม่ถูกต้อง
- การเจาะรู ที่กล้องอาหารข้างละ 2 รู
- วัสดุในการเจาะรู
- ไม่ใส่ถุงร่วมกับสินค้าแช่เย็น

สิ่งที่ทำได้ไม่ดีทุกสาขา

- อุณหภูมิที่ใช้เก็บสินค้าแช่แข็ง
- อุณหภูมิแช่เย็นมากกว่า 1 กล้อง

✓ และตัวเลขสีเขียว คือคะแนน >=80%
X และ ตัวเลขสีแดง คือ คะแนน < 80%

	Total	A	B	C	D	E
Frozen Protocol Score	84%	84%	87%	82%	88%	79%
อุณหภูมิที่ใช้เก็บสินค้า (-20.99°C ถึง -16.00°C)	X	X	X	X	X	X
สินค้าไม่ถูกวางแนวตะแคงทั้งหมด	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เปิดฝากล้องก่อนการสุณ	✓	X	X	✓	✓	✓
ปิดฝากล้องหลังการสุณ	✓	✓	✓	X	✓	✓
ไม่อุณอาหารพร้อมกันมากกว่า 1 กล้อง	X	✓	✓	✓	X	X
ส่งมอบอาหารพร้อมช้อนส้อม และ ใซองพริกป้าปลา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ไม่ใส่ถุงร่วมกับสินค้าแช่เย็น	✓	X	✓	✓	✓	✓
Chilled Protocol Score	83%	82%	82%	87%	84%	78%
อุณหภูมิที่ใช้เก็บสินค้า (0.01°C ถึง 6.00°C)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สินค้าไม่ถูกวางนอนซ้อนกันเป็นขี้นทั้งหมด	X	X	X	X	X	X
ไม่เจาะข้างละ 2 รู	X	X	X	✓	✓	X
ใช้มีดหรือกรรไกรในการเจาะรู	X	X	X	✓	✓	X
ไม่อุณอาหารพร้อมกันมากกว่า 1 กล้อง	X	X	X	X	X	X
ส่งมอบอาหารพร้อมช้อนส้อม และ ใซองพริกป้าปลา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ไม่ใส่ถุงร่วมกับสินค้าแช่เย็น	X	✓	X	X	✓	X
Service Satisfaction Score	78%	79%	78%	78%	78%	78%
มารยาท	X	X	X	X	X	X
การเตรียมอาหาร	X	X	X	X	X	X
ความเร็วในการให้บริการ	X	X	✓	X	X	X

สรุป: การประเมินความพึงใจต่อเมนูอาหาร

	Total	ข้าวกะเพราหมู แช่แข็ง	ข้าวราดกะเพรา หมู แช่เย็น	ข้าวผัดกะเพรา หมู) แช่เย็น	ข้าวผัดต้มยำ ทะเล แช่เย็น	ข้าวเหนียวไก่ ทอด แช่เย็น
	n=150	N=30	n=30	n=30	n=30	n=30
Food Quality Index	81.00%	81.65%	81.80%	80.75%	80.58%	80.27%
ความอร่อย	8.00	8.22	8.04	8.07	7.83	7.84
ความสม่ำเสมอของรสชาติ	8.00	8.03	8.13	7.92	7.92	8.02
ความสดใหม่	7.47	7.53	7.53	7.67	7.12	7.49
ความคุ้มค่าของราคา	8.16	8.29	8.31	8.10	7.96	8.17
ความปลอดภัย	7.11	7.36	7.17	7.09	7.27	6.69
กลิ่นอาหาร		กำลังดี	อ่อนเกินไป	กำลังดี	อ่อนเกินไป	อ่อนมากเกินไป
ปริมาณเนื้อสัตว์		น้อยเกินไป	น้อยเกินไป	น้อยเกินไป	น้อยเกินไป	น้อยมากเกินไป
ปริมาณข้าว หรือ ข้าวเหนียว		กำลังดี	กำลังดี	กำลังดี	กำลังดี	น้อยเกินไป
กลิ่นหอมของใบกะเพรา		กำลังดี	กลิ่นน้อยไป	น้อยไป-มากไป		
ความนุ่มของหมู/ไก่		กำลังดี	กำลังดี	กำลังดี		กำลังดี
ความนุ่มของข้าว		กำลังดี	กำลังดี	กำลังดี	กำลังดี	กำลังดี
รสเผ็ด		ไม่ค่อยเผ็ด	ไม่ค่อยเผ็ด	ไม่ค่อยเผ็ด		กำลังดี
รสเค็ม		ไม่ค่อยเค็ม	กำลังดี	กำลังดี	ไม่พอดี	ไม่คอยเค็ม
รสหวาน		ไม่พอดี	หวานเกินไป	ไม่พอดี	กำลังดี	ไม่พอดี
ความร้อนของอาหารหรือข้าว		กำลังดี	กำลังดี	กำลังดี	กำลังดี	กำลังดี
ความร้อนของกับข้าว			กำลังดี			กำลังดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะ & ข้อควร ปรับปรุง

➤ ความพึงใจต่อการให้บริการ

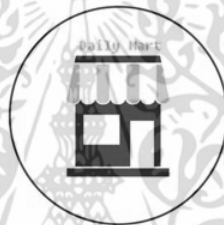
- ควรปรับปรุงเรื่องมาตรฐานของพนักงาน เนื่องจากความไม่สม่ำเสมอของการให้บริการในแต่ละรอบ
- ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของพนักงานให้เท่าเทียมกันมากขึ้น
- ควรปรับปรุงเรื่องมารยาทของพนักงาน เช่น การต้อนรับลูกค้า ไม่คุยกันเอง
- ปรับปรุงเรื่องการเตรียมอาหารของพนักงาน เช่น กรณีที่ลูกค้าวางอาหารเพื่อจะนำไปเวฟ แต่พนักงานไม่เห็นส่งผลให้คะแนนการเตรียมอาหารน้อย
- ปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

➤ ความพึงใจต่อการให้บริการ

- ควรปรับปรุงเรื่องมาตรฐานของพนักงาน เนื่องจากความไม่สม่ำเสมอของการให้บริการในแต่ละรอบ
- ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของพนักงานให้เท่าเทียมกันมากขึ้น
- ควรปรับปรุงเรื่องมารยาทของพนักงาน เช่น การต้อนรับลูกค้า ไม่คุยกันเอง
- ปรับปรุงเรื่องการเตรียมอาหารของพนักงาน เช่น กรณีที่ลูกค้าวางอาหารเพื่อจะนำไปเวฟ แต่พนักงานไม่เห็นส่งผลให้คะแนนการเตรียมอาหารน้อย
- ปรับปรุงเรื่องความเร็วในการให้บริการ



➤ สิ่งที่ลูกค้าอยากให้ปรับปรุง

- ไม่นำสิ่งของมาวางทางขวางเดินของลูกค้า
- ทำความสะอาดพื้นหรือทางเดินให้สะอาดอยู่เสมอ
- จัดการป้ายราคาให้ถูกต้องและตรงกับสินค้าทุกชิ้น
- วางสินค้าให้เป็นระเบียบ
- ไม่ปล่อยให้สินค้าหมด
- พนักงานควรแนะนำโปรโมชั่นที่เกี่ยวกับสินค้าที่ลูกค้าซื้อ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสหกิจศึกษา ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้ออาหารประเภทอาหารแช่เย็นและแช่แข็งและการให้บริการของพนักงานของร้านเดลีมาร์ท
Customers Satisfaction and Attitude toward Buying chilled food and frozen food and The service of staff at dailymart store

ชื่อนักศึกษา นางสาวรัชชา อุ่นเมือง รหัสนักศึกษา 56051312
นายนิธิวัชร นาสมवास รหัสนักศึกษา 56051332
นางสาวพรปวีณ์ วงษ์กัญ รหัสนักศึกษา 56051352

ปริญญา วิทยาศาสตรบัณฑิต (สถิติประยุกต์)
ภาควิชา สถิติ
ปีการศึกษา 2559
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. สิทธิชัย เจริญเศรษฐศิลป์

คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอนุมัติให้สหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (สถิติประยุกต์) ประจำปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการสอบ	ลายมือชื่อ
ผศ.ดร. สิทธิชัย เจริญเศรษฐศิลป์ ประธานกรรมการ	
ผศ.ดร. น้อมจิต กิตติโชติพานิชย์ กรรมการ	

ลิขสิทธิ์ของคณะวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้