

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	7
ขอบเขตการศึกษา	7
วิธีการศึกษา	7
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	8
การวิเคราะห์ข้อมูล	8
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	9
ระยะเวลาในการศึกษา	9
บทที่ 4 ผลการศึกษา	10
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
ร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนก ตามเพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน	30
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผลการศึกษา	76
อภิปรายผล	97
ข้อค้นพบ	101
ข้อเสนอแนะ	105
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	108
แบบสอบถาม	109
ประวัติผู้เขียน	116

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	11
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	11
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	12
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	12
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	13
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	13
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักร้านอาหารในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี	14
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการมากที่สุด	15
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	15
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	16
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการโดยเฉลี่ย	16
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง	17
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีสั่งอาหาร	17
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอาหารที่สั่งมารับประทาน	18
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการนาน	19
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ	19

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	20
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	21
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	22
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	23
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	24
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	26
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	28
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี	29
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	30
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	32
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	33
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	36
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	38
31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	40
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	42
33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	44
34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	46
35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	48
36 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	50
37 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	53
38 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	56
39 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	58
40 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	60
41 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	62

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	65
43	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	67
44	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	70
45	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	73
46	สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด	78
47	สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก จำแนกตามเพศ	81
48	สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ	86
49	สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	94
50	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาด 10 อันดับแรก	103