

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตเนื้อหา	10
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามข้อมูล ทั่วไป	33
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ	122
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	128
อภิปรายผลการศึกษา	137
ข้อค้นพบ	140
ข้อเสนอแนะ	142
บรรณานุกรม	145
ภาคผนวก	147
แบบสอบถาม	148
Questionnaire	158
ประวัติผู้เขียน	166

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มต่อครั้ง โดยประมาณ	17
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนคนที่มาใช้บริการที่ร้านอาหารล้านตองพร้อมทั้งท่านในแต่ละครั้ง	18
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของบริการที่ท่านมาใช้ที่ร้านอาหารล้านตอง	18
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามในการใช้บริการแต่ละครั้ง ท่านได้บริโภคสินค้าประเภทใดบ้าง	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ท่านชอบมาใช้บริการร้านอาหารล้านตอง	19
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามในการใช้บริการแต่ละครั้งท่านใช้เวลา	19
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ท่านชอบมาใช้บริการร้านอาหารล้านตอง	20
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารล้านตอง	20
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท่านรู้จักร้านอาหารล้านตอง จากสื่อ	21

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	22
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	24
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	25
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหาร ล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	26
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอ ปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	27
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	29
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของ ร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	31
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	32
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ	35
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ	36
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ	38
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ	39
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ	41
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการทำให้บริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ	43
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ	44
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ	45
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ	48
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ	50
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ	51
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของ ร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ	53
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ	55
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ	56
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมกา การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ	57
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ	59
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ	62
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ	64
45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของ ร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ	66
46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ	68
47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ	70
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ	72
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ	74
50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ	76
51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ	80
53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของ ร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ	82
54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ	84
55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ	86
56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	88
57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	90
58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	92
59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	94
60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของ ร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	98
62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	100
63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	102
64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย	104
65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย	106
66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย	108
67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย	110
68 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่าย จังหวัด แม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย	112

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
69	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของ ร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดย เฉลี่ย	115
70	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย	118
71	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย	120
72	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ร้านอาหารล้านตองจำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	122
73	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ร้านอาหารล้านตองจำแนกตามปัญหา การตั้งราคา	123
74	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ร้านอาหารล้านตองจำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ตั้ง	123
75	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ร้านอาหารล้านตองจำแนกตามปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	124
76	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ร้านอาหารล้านตองจำแนกตามปัญหาด้าน บุคลากร	125
77	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ร้านอาหารล้านตองจำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	126
78	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ร้านอาหารล้านตองจำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	127