

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารล้านตอง ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ศึกษาได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยนำเสนอผลการศึกษาดังนี้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้อมูล สัญชาติ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนเงินที่ใช้จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มต่อครั้งโดยประมาณ จำนวนคนที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการ เวลาในการใช้บริการในแต่ละครั้ง ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ โดยมีรายละเอียดแสดงในตาราง 1-15

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ลูกค้าใช้บริการอันได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) การตั้งราคา (Price) สถานที่ตั้ง (Place) การส่งเสริมการตลาดบุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) และกระบวนการให้บริการ (Process) โดยมีรายละเอียดแสดงในตาราง 16-23

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยจำแนกตามข้อมูล สัญชาติ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดแสดงในตาราง 24-71

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า ร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีรายละเอียดแสดงในตาราง 72-78

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ชาวไทย	185	48
ชาวต่างชาติ	200	52
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ร้อยละ 52 และชาวไทย ร้อยละ 48 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	244	63.4
หญิง	141	36.6
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.4 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	30	7.8
20-30 ปี	163	42.3
30-41 ปี	118	30.7
41-50 ปี	52	13.5
มากกว่า 50 ปี	22	5.7
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 30-41 ปี ร้อยละ 30.6 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 13.5 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7.8 และมีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	10.4
เกษตรกร	41	10.6
พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน	137	35.6
เจ้าของกิจการ	76	19.7
นักเรียน/นักศึกษา	88	22.9
อื่นๆ	3	.8
รวม	385	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน จำนวน 3 ราย

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพ พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน ร้อยละ 35.6 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 22.9 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 19.7 เกษตรกร ร้อยละ 10.6 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10.4 และอื่นๆ ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	74	19.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	69	17.9
ปริญญาตรี	197	51.2
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.7
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.2 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า ร้อยละ 19.2 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 17.9 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	33	8.6
5,000-10,000 บาท	129	33.5
10,001-15,000 บาท	101	26.2
15,001-20,000 บาท	44	11.4
20,001-25,000 บาท	38	9.9
มากกว่า 25,000 บาท	40	10.4
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 33.5 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 26.2 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 11.4 มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 10.4 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 9.9 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มต่อครั้ง โดยประมาณ

จำนวนเงินที่ใช้จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มต่อครั้งโดยประมาณ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	77	20.1
500-1,200 บาท	138	35.8
1,201-2,000 บาท	104	27.0
มากกว่า 2,000 บาท	66	17.1
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้จ่ายค่าอาหารและเครื่องดื่มต่อครั้ง จำนวนเงิน 500-1,200 บาท ร้อยละ 35.8 รองลงมาจำนวนเงิน 1,201-2,000 บาท ร้อยละ 27.0 จำนวนเงินน้อยกว่า 500 บาท ร้อยละ 20.0 และจำนวนเงินมากกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 17.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนคนที่มาใช้บริการที่ร้านอาหารร้านตองพร้อมกับท่านในแต่ละครั้ง

จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ร้านอาหารร้านตองพร้อมกับท่านในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
คนเดียว	44	11.4
2-3 คน	205	53.3
4-6 คน	106	27.5
มากกว่า 6 คน	30	7.8
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการที่ร้านอาหารร้านตองแต่ละครั้ง 2-3 คน ร้อยละ 53.2 รองลงมา มาใช้บริการ 4-6 คน ร้อยละ 27.5 มาใช้บริการคนเดียว ร้อยละ 11.4 และมาใช้บริการมากกว่า 6 คน ร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของบริการที่ท่านจะมาใช้ที่ร้านอาหารด้านตอง

ลักษณะของบริการที่ท่านจะใช้ ที่ร้านอาหารด้านตอง	จำนวน	ร้อยละ
ดื่ม/รับประทานอาหารที่ร้าน	185	48.1
ซื้อนำไปรับประทานที่บ้าน	80	20.7
ใช้บริการทั้ง 2 อย่าง	120	31.2
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้ที่ร้านอาหารด้านตองเพื่อดื่ม/รับประทานอาหารที่ร้าน ร้อยละ 48.1 รองลงมาใช้บริการทั้ง 2 อย่าง ร้อยละ 31.2 และซื้อนำไปรับประทานที่บ้าน ร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามในการใช้บริการแต่ละครั้ง ท่านได้บริโภคสินค้าประเภทใดบ้าง

ในการใช้บริการแต่ละครั้ง ท่านได้บริโภคสินค้า ประเภทใดบ้าง	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องดื่มก่อนอาหาร	91	23.6
อาหารว่าง	162	42.1
อาหารหลัก	160	41.6
กาแฟ/ขนมหวาน	68	17.7
เครื่องดื่มหลังอาหาร	149	38.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ บริโภคสินค้าประเภทอาหารว่าง ร้อยละ 42.1 รองลงมาประเภทอาหารหลัก ร้อยละ 41.6 รองลงมาประเภทเครื่องดื่มหลังอาหาร ร้อยละ 38.7 ประเภทเครื่องดื่มก่อนอาหาร ร้อยละ 23.6 และประเภทกาแฟ/ขนมหวาน ร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ท่าน มาใช้บริการร้านอาหารด้านตอง

ช่วงเวลาที่ท่าน มาใช้บริการ ร้านอาหารด้านตอง	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่างเวลา 11.00-13.00น.	40	10.4
ระหว่างเวลา 13.01-17.00น.	102	26.5
ระหว่างเวลา 17.01-19.00น.	193	50.1
ระหว่างเวลา 19.01-22.00น.	50	13.0
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการร้านอาหารด้านตองระหว่างเวลา 17.01-19.00น. ร้อยละ 50.1 รองลงมาระหว่างเวลา 13.01-17.00น. ร้อยละ 26.5 ระหว่างเวลา 19.01-22.00น. ร้อยละ 13.0 และระหว่างเวลา 11.00-13.00น. ร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามในการใช้บริการแต่ละครั้งท่านใช้เวลา

ในการใช้บริการแต่ละครั้งท่านใช้เวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	76	19.7
ระหว่าง 1-2 ชั่วโมง	137	35.6
ระหว่าง 2-3 ชั่วโมง	145	37.7
มากกว่า 3 ชั่วโมง	27	7.0
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการแต่ละครั้งใช้เวลาระหว่าง 2-3 ชั่วโมง ร้อยละ 37.7 รองลงมาใช้เวลาระหว่าง 1-2 ชั่วโมง ร้อยละ 35.6 ใช้เวลาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 19.7 และใช้เวลามากกว่า 3 ชั่วโมง ร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ท่าน มาใช้บริการร้านอาหารล้านตอง

วันที่ท่าน มาใช้บริการร้านอาหารล้านตอง	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา จันทร์-ศุกร์	101	26.2
วันหยุด เสาร์-อาทิตย์	160	41.6
วันหยุดเทศกาล	124	32.2
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการร้านอาหารล้านตอง วันหยุด เสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 41.6 รองลงมาวันหยุดเทศกาล ร้อยละ 32.2 และวันธรรมดา จันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 26.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารล้านตอง

ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารล้านตอง	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	67	17.4
พึงพอใจมาก	141	36.6
พึงพอใจปานกลาง	126	32.7
พึงพอใจน้อย	36	9.4
พึงพอใจน้อยที่สุด	15	3.9
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารล้านตอง พึงพอใจมาก ร้อยละ 36.6 รองลงมา พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 32.7 พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 17.4 พึงพอใจน้อย ร้อยละ 9.4 และ พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท่านรู้จักร้านอาหารด้านตอง จากสื่อใด

ท่านรู้จักร้านอาหารด้านตอง จากสื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายหน้าร้าน	123	31.9
โปสเตอร์โฆษณาตามที่ต่างๆ	54	14.1
ใบปลิว	81	21.1
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	41	10.6
เพื่อน	84	21.8
อื่นๆ	2	.5
รวม	385	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แผ่นที่ท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวในอำเภอปาย 2 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รู้จักร้านอาหารด้านตอง จากป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 31.9 รองลงมาจากเพื่อน ร้อยละ 21.8 จากใบปลิว ร้อยละ 21.0 จากโปสเตอร์โฆษณาตามที่ต่างๆ ร้อยละ 14.0 จากหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ร้อยละ 10.6 และจากสื่ออื่นๆ ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ด้านผลิตภัณฑ์	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ความสดใหม่ของอาหาร และเครื่องคั่วที่มีจำหน่าย	91	79	174	27	14	3.54	6
	23.6	20.5	45.2	7.0	3.6	(มาก)	
2. ความสะอาดของอาหาร และเครื่องคั่วที่มีจำหน่าย	70	93	196	17	9	3.51	8
	18.2	24.2	50.9	4.4	2.3	(มาก)	
3. ความหลากหลายของประเภท ของอาหารและเครื่องคั่ว	50	124	170	28	13	3.44	10
	13.0	32.2	44.2	7.3	3.4	(ปานกลาง)	
4. ความหลากหลายของขนาด ของอาหารและเครื่องคั่ว	38	162	150	26	9	3.50	9
	9.9	42.1	39.0	6.8	2.3	(มาก)	
5. รสชาติที่ถูกปากของ เครื่องคั่ว	61	148	149	20	7	3.61	2
	15.8	38.4	38.7	5.2	1.8	(มาก)	
6. รสชาติที่ถูกปากของ อาหาร	72	125	155	25	8	3.59	4
	18.7	32.5	40.3	6.5	2.1	(มาก)	
7. รสชาติที่ถูกปากของ กาแฟ	76	107	157	32	13	3.52	7
	19.7	27.8	40.8	8.3	3.4	(มาก)	
8. รสชาติที่ถูกปากของขนม หวาน	68	118	154	30	15	3.50	9
	17.7	30.6	40.0	7.8	3.9	(มาก)	
9. ความเหมาะสมสวยงาม ของภาชนะที่ใช้	68	136	153	14	14	3.60	3
	17.7	35.3	39.7	3.6	3.6	(มาก)	
10. ความสม่ำเสมอของ คุณภาพของสินค้า	68	128	156	24	9	3.58	5
	17.7	33.2	40.5	6.2	2.3	(มาก)	

ด้านผลิตภัณฑ์	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
11.การมีสินค้าชนิดใหม่ นำเสนอ	55	141	152	29	8	3.54	6
	14.3	36.6	39.5	7.5	2.1	(มาก)	
12.ภาพลักษณ์ของตรา ยี่ห้อของร้าน	125	119	92	42	7	3.81	1
	32.5	30.9	23.9	10.9	1.8	(มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.56 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัย ย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตรายี่ห้อของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.60) รสชาติที่ถูกปากของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.59) ความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.58) ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย และการมีสินค้าชนิดใหม่แนะนำ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54) รสชาติที่ถูกปากของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ความสะอาดของอาหาร และเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.51) ความหลากหลายของขนาดของอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง คือ ความหลากหลายของประเภทของอาหาร และเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ด้านการตั้งราคา	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1.การตั้งราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ	82	132	143	21	7	3.68	1
	21.3	34.3	37.1	5.5	1.8	(มาก)	
2.การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต	59	130	163	19	14	3.52	3
	15.3	33.8	42.3	4.9	3.6	(มาก)	
3.การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง	68	144	142	19	12	3.62	2
	17.7	37.4	36.9	4.9	3.1	(มาก)	
4.การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า	59	158	140	19	9	3.62	2
	15.3	41.0	36.4	4.9	2.3	(มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.61 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.68) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง และ การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.62) และการที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์การพิมพ์โดย Chiang Mai University
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ด้านสถานที่ตั้ง	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1.ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวก ในการเดินทางมา	72	131	152	21	9	3.61	3
	18.7	34.0	39.5	5.5	2.3	(มาก)	
2.การมีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	68	137	149	20	11	3.60	4
	17.7	35.6	38.7	5.2	2.9	(มาก)	
3.ที่ตั้งร้านหาง่าย	74	124	162	19	6	3.63	1
	19.2	32.2	42.1	4.9	1.6	(มาก)	
4.ความเหมาะสมของเวลา ในการให้บริการ	75	109	174	20	7	3.58	6
	19.5	28.3	45.2	5.2	1.8	(มาก)	
5.การมีรถบริการรับ-ส่ง ลูกค้า	49	127	171	29	9	3.46	7
	12.7	33.0	44.4	7.5	2.3	(ปานกลาง)	
6.การให้บริการทุกวันโดย ไม่มีวันหยุด	88	108	153	25	11	3.62	2
	22.9	28.1	39.7	6.5	2.9	(มาก)	
7.การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่ง สินค้าทางโทรศัพท์ใน ขอบเขตระยะทางที่กำหนด	72	129	149	26	9	3.59	5
	18.7	33.5	38.7	6.8	2.3	(มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.59 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.63) การให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.62) และทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา (ค่าเฉลี่ย 3.61) การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ใน

ขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.59) ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง คือ การมีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1.การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	66	136	148	26	9	3.58	6
	17.1	35.3	38.4	6.8	2.3	(มาก)	
2.การโฆษณาผ่านแผ่นพับใบปลิว	47	125	177	24	12	3.44	8
	12.2	32.5	46.0	6.2	3.1	(ปานกลาง)	
3.การสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล	64	120	166	28	7	3.54	7
	16.6	31.2	43.1	7.3	1.8	(มาก)	
4.การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ	85	103	170	19	8	3.62	5
	22.1	26.8	44.2	4.9	2.1	(มาก)	
5.การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ	85	124	144	25	7	3.66	3
	22.1	32.2	37.4	6.5	1.8	(มาก)	
6.การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	83	126	143	24	9	3.65	4
	21.6	32.7	37.1	6.2	2.3	(มาก)	
7.การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ	85	147	123	22	8	3.72	1
	22.1	38.2	31.9	5.7	2.1	(มาก)	
8.การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่รับประทานที่ร้านและซื้อเพิ่มไปรับประทานที่บ้าน	77	154	129	16.0	9	3.71	2
	20.0	40.0	33.5	4.2	2.3	(มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.62 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
 3.62) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ
 (ค่าเฉลี่ย 3.72) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.71)
 การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.66) การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย
 3.65) การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.62) การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
 (ค่าเฉลี่ย 3.58) การสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง
 คือการโฆษณาผ่านแผ่นพับใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม
 การตลาดบริการด้านบุคลากร ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ด้านบุคลากร	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1.มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	70	128	158	23	6	3.61	3
	18.2	33.2	41.0	6.0	1.6	(มาก)	
2.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	60	135	162	22	6	3.57	6
	15.6	35.1	42.1	5.7	1.6	(มาก)	
3.การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ	59	117	181	23	5	3.52	8
	15.3	30.4	47.0	6.0	1.3	(มาก)	
4.พนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง	66	133	157	21	8	3.59	5
	17.1	34.5	40.8	5.5	2.1	(มาก)	
5.พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง	64	158	140	15	8	3.66	2
	16.6	41.0	36.4	3.9	2.1	(มาก)	

ด้านบุคลากร	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
6.พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ ลูกค้าอยากทราบได้	59 15.3	149 38.7	151 39.2	17 4.4	9 2.3	3.60 (มาก)	4
7.ความสามารถในการ แก้ปัญหาของพนักงาน	63 16.4	130 33.8	163 42.3	23 6.0	6 1.6	3.57 (มาก)	6
8.การมีบุคลิกภาพที่ดีของ พนักงาน	67 17.4	115 29.9	171 44.4	23 6.0	9 2.3	3.54 (มาก)	7
9.การแต่งกายที่เหมาะสม ของพนักงาน	55 14.3	116 30.1	187 48.6	20 5.2	7 1.8	3.50 (มาก)	10
10.จำนวนพนักงานที่ เพียงพอในการให้บริการ	64 16.6	102 26.5	195 50.6	16 4.2	8 2.1	3.51 (มาก)	9
11.มีการคิดเงินและรับ ชำระเงินได้ถูกต้อง	81 21.0	147 38.2	130 33.8	24 6.2	3 0.8	3.72 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.58 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยย่อย
 ให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.72)
 พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.66) มารยาทและมนุษยสัมพันธ์
 ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.61) พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องใน
 สิ่งที่ถูกค้าอยากทราบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.60) พนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย
 3.59) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความสามารถในการแก้ปัญหาของ
 พนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.57) การมีบุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54)
 การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) จำนวนพนักงานที่

เพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และการแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอ ปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1.ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน	87	96	172	24	6	3.61	3
	22.6	24.9	44.7	6.2	1.6	(มาก)	
2.รูปลักษณ์ภายนอกร้าน สวยงามน่าใช้บริการ	62	117	183	16	7	3.55	7
	16.1	30.4	47.5	4.2	1.8	(มาก)	
3.รูปแบบการตกแต่งภายใน มีเสน่ห์	60	141	148	25	11	3.56	6
	15.6	36.6	38.4	6.5	2.9	(มาก)	
4.การจัดวางโต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์เป็นระเบียบ	53	141	152	29	10	3.51	9
	13.8	36.6	39.5	7.5	2.6	(มาก)	
5.พื้นที่ให้บริการสะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด	49	136	173	18	9	3.51	9
	12.7	35.3	44.9	4.7	2.3	(มาก)	
6.ความทันสมัยของอุปกรณ์	62	128	165	24	6	3.56	6
	16.1	33.2	42.9	6.2	1.6	(มาก)	
7.การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่	62	165	128	23	7	3.65	2
	16.1	42.9	33.2	6.0	1.8	(มาก)	
8.การมีบริการใช้ อินเทอร์เน็ต	56	145	147	26	11	3.54	8
	14.5	37.7	38.2	6.8	2.9	(มาก)	
9.การมีหนังสือพิมพ์ นิตยสารโทรทัศน์ไว้ บริการลูกค้า	59	127	172	18	9	3.54	8
	15.3	33.0	44.7	4.7	2.3	(มาก)	

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
10.ความสะอาดของห้องน้ำ	68	132	160	16	9	3.61	3
	17.7	34.3	41.6	4.2	2.3	(มาก)	
11.ความสว่างของบริเวณที่ ให้บริการ	70	126	154	28	7	3.58	5
	18.2	32.7	40.0	7.3	1.8	(มาก)	
12.บรรยากาศของร้านที่ เป็นกันเอง	77	118	154	30	6	3.60	4
	20.0	30.6	40.0	7.8	1.6	(มาก)	
13.การมีสัญลักษณ์ที่จดจำ ง่ายของร้าน	78	161	114	23	9	3.72	1
	20.3	41.8	29.6	6.0	2.3	(มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.58 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำ
ง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.72) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความสะอาดของห้องน้ำ
(ค่าเฉลี่ย 3.61) บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.60) ความสว่างของบริเวณที่ให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย 3.58) รูปแบบการตกแต่งภายในที่มีเสน่ห์ และความทันสมัยของอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน
(ค่าเฉลี่ย 3.56) รูปลักษณ์ภายนอกร้านสวยงามน่าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) การมีบริการใช้
อินเทอร์เน็ต และการมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย
3.54) การจัดวางโต๊ะเก้าอี้อุปกรณ์เป็นระเบียบ และพื้นที่ให้บริการสะอาดกว้างขวาง ไม่แออัด มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1.ความสะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ	73	122	165	19	6	3.62	3
	19.0	31.7	42.9	4.9	1.6	(มาก)	
2.ขั้นตอนในการสั่งของไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	76	127	162	15	5	3.66	1
	19.7	33.0	42.1	3.9	1.3	(มาก)	
3.ลูกค้าได้รับการอย่าง รวดเร็ว	69	145	141	21	9	3.63	2
	17.9	37.7	36.6	5.5	2.3	(มาก)	
4.เวลาที่ต้องรอในการสั่ง สินค้าและชำระเงิน	60	126	174	15	10	3.55	6
	15.6	32.7	45.2	3.9	2.6	(มาก)	
5.เวลาที่ต้องรอในการ ได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อ ในแต่ละครั้ง	52	122	182	23	6	3.50	7
	13.5	31.7	47.3	6.0	1.6	(มาก)	
6.ระบบการทำงานที่มีความ เป็นมาตรฐาน	76	98	186	20	5	3.57	4
	19.7	25.5	48.3	5.2	1.3	(มาก)	
7.มีการนำส่งสินค้าตามสั่ง ได้อย่างครบถ้วน	80	94	183	18	10	3.56	5
	20.8	24.4	47.5	4.7	2.6	(มาก)	
8.สามารถส่งจองโต๊ะ ล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้	77	97	184	18	9	3.56	5
	20.0	25.2	47.8	4.7	2.3	(มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.58 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ (Process) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยาก

ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน และสามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) เวลาที่ต้องรอในการส่งสินค้าและชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และเวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผลิตภัณฑ์	3.56 (มาก)
การตั้งราคา	3.61 (มาก)
สถานที่ตั้ง	3.59 (มาก)
การส่งเสริมการตลาด	3.62 (มาก)
บุคลากร	3.58 (มาก)
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.58 (มาก)
กระบวนการการให้บริการ	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ เรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด การตั้งราคา สถานที่ตั้งและบุคลากร การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กระบวนการการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสุดท้ายคือ ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารด้านตรง
อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารด้านตรง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ

ด้านผลิตภัณฑ์	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย	3.72	3.37	3.54
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)
2. ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย	3.68	3.37	3.51
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)
3. ความหลากหลายของประเภทของอาหารและ เครื่องดื่ม	3.52	3.37	3.44
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
4. ความหลากหลายของขนาดของอาหารและ เครื่องดื่ม	3.51	3.50	3.50
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5. รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม	3.65	3.58	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6. รสชาติที่ถูกปากของอาหาร	3.69	3.50	3.59
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7. รสชาติที่ถูกปากของกาแฟ	3.60	3.45	3.52
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)
8. รสชาติที่ถูกปากของขนมหวาน	3.50	3.51	3.50
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9. ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้	3.62	3.58	3.60
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10. ความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า	3.60	3.56	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11. การมีสินค้าชนิดใหม่นำเสนอ	3.50	3.57	3.54
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

ด้านผลิตภัณฑ์	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
12.ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน	3.72	3.90	3.81
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	3.52	3.56
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ ชาวไทย (3.61) และมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ ชาวต่างชาติ (3.24)

โดยชาวไทย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย และภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.72) รสชาติที่ถูกปากของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพ ลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.90) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม และความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการมีสินค้าชนิดใหม่นำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ

ด้านการตั้งราคา	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ	3.67	3.69	3.68
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต	3.54	3.50	3.52
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง	3.65	3.58	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า	3.65	3.59	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	3.59	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ ชาวไทย (3.63) และ ชาวต่างชาติ (3.59)

โดยชาวไทย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.67) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง และการมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และ การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.69) การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.59) และการมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ

ด้านสถานที่ตั้ง	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา	3.52	3.71	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.52	3.69	3.60
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.ที่ตั้งร้านหาง่าย	3.49	3.77	3.63
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
4.ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ	3.42	3.77	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
5.การมีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า	3.48	3.44	3.46
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
6.การให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด	3.58	3.66	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ใน ขอบเขตระยะทางที่กำหนด	3.61	3.58	3.59
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	3.66	3.59
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ ชาวไทย (3.52) และ ชาวต่างชาติ (3.66)

โดยชาวไทย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.61) การให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.58) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา และการมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ที่ตั้งร้านหา
ง่าย และความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวก
ในการเดินทางมา (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.61	3.55	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การโฆษณาผ่านแผ่นพับใบปลิว	3.46	3.43	3.44
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
3.การสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล	3.41	3.67	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
4.การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ	3.52	3.72	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ	3.55	3.78	3.66
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	3.62	3.68	3.65
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ	3.72	3.73	3.72
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน	3.73	3.70	3.71
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	3.66	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ ชาวไทย (3.58) และ ชาวต่างชาติ (3.66)

โดยชาวไทย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.73) การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และการให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.78) การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ

ด้านบุคลากร	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	3.51	3.71	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.48	3.68	3.57
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
3.การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ	3.44	3.62	3.52
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
4.พนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง	3.51	3.69	3.59
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง	3.67	3.65	3.66
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้	3.63	3.58	3.60
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน	3.60	3.55	3.57
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน	3.43	3.66	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)

ด้านบุคลากร	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
9.การแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงาน	3.45	3.56	3.50
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
10.จำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ	3.45	3.59	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
11.มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง	3.70	3.75	3.72
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	3.64	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ ชาวไทย (3.53) และ ชาวต่างชาติ (3.64)

โดยชาวไทย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และพนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน	3.44	3.79	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
2.รูปลักษณ์ภายนอกร้านสวยงามน่าใช้บริการ	3.43	3.68	3.55
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
3.รูปแบบการตกแต่งภายในที่ทันสมัย	3.49	3.63	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
4.การจัดวางโต๊ะเก้าอี้อุปกรณ์เป็นระเบียบ	3.49	3.55	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
5.พื้นที่ให้บริการสะอาดกว้างขวางไม่แออัด	3.48	3.55	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
6.ความทันสมัยของอุปกรณ์	3.59	3.53	3.56
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่	3.66	3.65	3.65
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบริการใช้อินเตอร์เน็ต	3.59	3.49	3.54
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)
9.การมีหนังสือพิมพ์ นิตยสารโทรทัศน์ ไว้บริการลูกค้า	3.45	3.64	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
10.ความสะอาดของห้องน้ำ	3.55	3.67	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11.ความสว่างของบริเวณที่ให้บริการ	3.47	3.70	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
12.บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง	3.47	3.74	3.60
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
13.การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน	3.70	3.73	3.72
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	3.64	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับมากคือ ชาวไทย (3.52) และ ชาวต่างชาติ (3.64)

โดยชาวไทย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมี สัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.70) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ความ ทันสมัยของอุปกรณ์ และ การมีบริการใช้อินเทอร์เน็ต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ป้ายหน้า ร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.79) บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ

ด้านกระบวนการการให้บริการ	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.56	3.68	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.51	3.82	3.66
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.66	3.61	3.63
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.เวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน	3.55	3.55	3.55
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง	3.41	3.59	3.50
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
6.ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน	3.43	3.72	3.57
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
7.มีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน	3.43	3.70	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
8.สามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้	3.43	3.69	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50	3.67	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ ชาวไทย (3.50) และ ชาวต่างชาติ (3.67)

โดยชาวไทย มีความพึงพอใจต่อบริการที่จ่ายค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ เวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อบริการที่จ่ายค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามสัญชาติ

ส่วนประสมการตลาดบริการ	สัญชาติ		
	ไทย	ต่างชาติ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผลิตภัณฑ์	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)
การตั้งราคา	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
สถานที่ตั้ง	3.52 (มาก)	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)
การส่งเสริมการตลาด	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)
บุคลากร	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)
กระบวนการให้บริการ	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การตั้งราคา ผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด

บุคลากร ส่วนสถานที่ตั้งและการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และ
สุดท้ายคือ กระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสบการณ์ตลาดบริการ ในระดับมากเรียง
ตามลำดับ คือ กระบวนการให้บริการ ส่วนสถานที่ตั้งและการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย
เท่ากัน ส่วนบุคลากร และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และ การตั้ง
ราคา และสุดท้ายคือผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสบการณ์ตลาดบริการ
ด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย	3.56	3.50	3.54
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2. ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย	3.52	3.50	3.51
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3. ความหลากหลายของประเภทของอาหารและ เครื่องดื่ม	3.44	3.44	3.44
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
4. ความหลากหลายของขนาดของอาหารและ เครื่องดื่ม	3.50	3.50	3.50
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5. รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม	3.63	3.59	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6. รสชาติที่ถูกปากของอาหาร	3.64	3.51	3.59
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7. รสชาติที่ถูกปากของกาแฟ	3.59	3.40	3.52
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)
8. รสชาติที่ถูกปากของขนมหวาน	3.52	3.47	3.50
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)
9. ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้	3.64	3.52	3.60
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
10.ความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า	3.64 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
11.การมีสินค้าชนิดใหม่นำเสนอ	3.58 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
12.ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน	3.73 (มาก)	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	3.53	3.56
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเพศ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ เพศชาย (3.58) และเพศหญิง (3.53)

โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.73) รสชาติที่ถูกปากของอาหาร ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ และความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และรสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.63)

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.96) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.59) และความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

ด้านการตั้งราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การตั้งราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ	3.70	3.65	3.68
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต	3.55	3.48	3.52
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)
3.การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง	3.64	3.58	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า	3.64	3.59	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	3.58	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเพศ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ เพศชาย (3.63) และเพศหญิง (3.58)

โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคา มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.70) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง และการมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และการที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.55)

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคา มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.65) การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.59) และการมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่ตั้ง	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา	3.65	3.55	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.58	3.63	3.60
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.ที่ตั้งร้านหาง่าย	3.68	3.54	3.63
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ	3.62	3.52	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.การมีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า	3.46	3.47	3.46
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
6.การให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด	3.61	3.62	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด	3.59	3.60	3.59
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60	3.56	3.59
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเพศ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ เพศชาย (3.60) และ เพศหญิง (3.56)

โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.68) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา (ค่าเฉลี่ย 3.65) และ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

เทศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีที่จอดรถ สะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.63) การให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.62) และการมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.60)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การ โฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.59	3.57	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การ โฆษณาผ่านแผ่นพับใบปลิว	3.48	3.38	3.44
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
3.การ สะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล	3.55	3.50	3.54
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การ แจกของขวัญใน โอกาสพิเศษ	3.64	3.59	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.การ ให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ	3.65	3.68	3.66
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.การ ให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	3.62	3.70	3.65
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การ สมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ	3.71	3.75	3.72
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การ มีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้ำที่กินที่ร้านและซื้อ เพิ่มไปกินที่บ้าน	3.70	3.73	3.71
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	3.61	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเพศ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ เพศชาย (3.62) และ เพศหญิง (3.61)

โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.71) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้ำที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการจ่ายย้อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	3.59	3.62	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.59	3.55	3.57
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ	3.54	3.50	3.52
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.พนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง	3.60	3.57	3.59
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง	3.66	3.66	3.66
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้	3.56	3.68	3.60
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน	3.55	3.62	3.57
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน	3.52	3.57	3.54
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9.การแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงาน	3.52	3.45	3.50
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)
10.จำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ	3.55	3.45	3.51
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)

ด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
11.มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง	3.73	3.72	3.72
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	3.58	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเพศ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ เพศชาย และ เพศหญิง เท่ากัน (3.58)

โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ พนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.60)

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และพนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอป่าฝาง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน	3.64	3.55	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.รูปลักษณ์ภายนอกร้านสวยงามน่าใช้บริการ	3.56	3.52	3.55
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.รูปแบบการตกแต่งภายในที่ทันสมัย	3.56	3.55	3.56
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การจัดวางโต๊ะเก้าอี้อุปกรณ์เป็นระเบียบ	3.51	3.52	3.51
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.พื้นที่ให้บริการสะอาดกว้างขวาง ไม่แออัด	3.52	3.50	3.51
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.ความทันสมัยของอุปกรณ์	3.59	3.50	3.56
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่	3.64	3.68	3.65
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบริการใช้อินเตอร์เน็ต	3.56	3.52	3.54
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9.การมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการลูกค้า	3.56	3.51	3.54
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10.ความสะอาดของห้องน้ำ	3.58	3.65	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11.ความสว่างของบริเวณที่ให้บริการ	3.56	3.62	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
12.บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง	3.56	3.66	3.60
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
13.การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน	3.69	3.76	3.72
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	3.58	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเพศ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มากคือ เพศชาย และ เพศหญิง เท่ากัน (3.58)

โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมี สัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน และการมี พื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ ความทันสมัยของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมี สัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.76) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)
2.ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)
3.ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)
4.เวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)
5.เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)
6.ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)
7.มีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)
8.สามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเพศ มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เพศชาย (3.57) และ เพศหญิง (3.59)

โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสามารถส่งจองโต๊ะ

ล่องหน้าทางโทรศัพท์ได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และสามารถส่งของไต่ล่องหน้าทางโทรศัพท์ได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลัง การสั่งซื้อในแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผลิตภัณฑ์	3.58	3.53	3.56
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การตั้งราคา	3.63	3.58	3.61
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
สถานที่ตั้ง	3.60	3.56	3.59
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การส่งเสริมการตลาด	3.62	3.61	3.62
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
บุคลากร	3.58	3.58	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.58	3.58	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
กระบวนการให้บริการ	3.57	3.59	3.58
	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การตั้งราคา การส่งเสริมการตลาด สถานที่ตั้ง

ส่วนผลิตภัณฑ์ บุคลากร และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสุดท้ายคือ กระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ ส่วนการตั้งราคา บุคลากร และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน สถานที่ตั้ง และสุดท้ายคือ ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	< 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความสดใหม่ของอาหารและ เครื่องดื่มน้ำที่มีจำหน่าย	3.03	3.64	3.29	3.85	4.05	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2. ความสะอาดของอาหารและ เครื่องดื่มน้ำที่มีจำหน่าย	3.10	3.66	3.29	3.73	3.73	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3. ความหลากหลายของประ เภทของอาหารและเครื่องดื่ม	2.93	3.55	3.24	3.75	3.73	3.44
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)
4. ความหลากหลายของขนาด ของอาหารและเครื่องดื่ม	3.00	3.57	3.40	3.67	3.86	3.50
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.รสชาติที่ถูกปากของ เครื่องดื่ม	3.30	3.64	3.46	3.98	3.77	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.รสชาติที่ถูกปากของอาหาร	3.23	3.63	3.41	4.00	3.82	3.59
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.รสชาติที่ถูกปากของกาแฟ	3.07	3.64	3.26	3.79	4.05	3.52
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.รสชาติที่ถูกปากของขนม หวาน	2.97	3.55	3.36	3.75	4.14	3.50
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9.ความเหมาะสมสวยงามของ ภาชนะที่ใช้	3.20	3.67	3.33	3.98	4.09	3.60
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10.ความสม่ำเสมอของคุณภาพ ของสินค้า	3.23	3.64	3.34	3.88	4.09	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	< 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
11.การมีสินค้าชนิดใหม่ นำเสนอ	3.13 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.09 (มาก)	3.54 (มาก)
12.ภาพลักษณ์ของตราหือของ ร้าน	3.33 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ อายุมากกว่า 50 ปี (3.95) อายุ 41-50 ปี (3.85) และอายุ 20-30 ปี (3.63) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อายุ 31-40 ปี (3.38) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (3.13)

โดยอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.33) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.30) รสชาติที่ถูกปากของอาหาร และ ความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.66)

อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.75) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.46) และการมีสินค้าชนิดใหม่นำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.17) รสชาติที่ถูกปากของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม และความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

อายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ รสชาติที่ถูกปากของขนมหวาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ ความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า และการมีสินค้าชนิดใหม่นำเสนอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย และรสชาติที่ถูกปากของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ

ด้านการตั้งราคา	อายุ					
	< 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ	3.20	3.70	3.54	3.96	4.23	3.68
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การที่สามารถชำระค่าใช้จ่าด้วยบัตรเครดิต	2.73	3.57	3.48	3.73	3.95	3.52
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง	3.07	3.64	3.53	3.87	4.05	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า	3.27	3.66	3.48	3.81	4.14	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17	3.64	3.51	3.84	4.09	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ อายุมากกว่า 50 ปี (4.09) อายุ 41-50 ปี (3.84) อายุ 20-30 ปี (3.64) และอายุ 31-40 ปี (3.51) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี (3.17)

โดยอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.27) การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.20) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.07)

อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.70) การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) และการมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.64)

อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.54) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.53) การที่สามารถชำระค่าใช้จ่าด้วยบัตรเครดิต และการมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.48)

อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคา มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.96) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตาม คำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.87) การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

อายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้ง ราคา มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่ตั้ง	อายุ					
	< 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกใน การเดินทางมา	3.07	3.66	3.50	3.87	4.00	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การมีที่จอดรถสะดวกและ เพียงพอ	3.07	3.66	3.47	3.87	3.95	3.60
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.ที่ตั้งร้านห่างง่าย	3.23	3.65	3.54	3.79	4.05	3.63
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.ความเหมาะสมของเวลาใน การให้บริการ	3.07	3.68	3.36	3.88	4.09	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.การมีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า	2.73	3.53	3.30	3.83	4.00	3.46
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)
6.การให้บริการทุกวันโดยไม่มี วันหยุด	3.07	3.68	3.41	4.00	4.09	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่ง สินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขต ระยะทางที่กำหนด	3.07	3.66	3.48	3.79	3.95	3.59
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04	3.65	3.44	3.86	4.02	3.59
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ อายุมากกว่า 50 ปี (4.02) อายุ 41-50 ปี (3.86) และอายุ 20-30 ปี (3.65) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อายุ 31-40 ปี (3.44) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (3.04)

โดยอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.23) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ การให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด และการมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.07) การมีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.73)

อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ และการให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และการมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) และที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.65)

อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.54) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา (ค่าเฉลี่ย 3.50) และการมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.48)

อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา และการมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

อายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ และการให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.05) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา และการมีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	< 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.07	3.63	3.43	3.85	4.09	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การโฆษณาผ่านแผ่นพับใบปลิว	3.00	3.50	3.36	3.56	3.82	3.44
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)
3.การสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล	3.07	3.63	3.36	3.73	3.91	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ	3.33	3.69	3.39	3.87	4.14	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ	3.13	3.71	3.57	3.87	4.05	3.66
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	3.13	3.66	3.53	3.88	4.36	3.65
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ	3.20	3.76	3.62	3.98	4.14	3.72
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้ำที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน	3.30	3.69	3.64	4.02	4.09	3.71
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15	3.66	3.49	3.85	4.08	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ อายุมากกว่า 50 ปี (4.08) อายุ 41-50 ปี (3.85) และอายุ 20-30 ปี (3.66) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อายุ 31-40 ปี (3.49) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (3.15)

โดยอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.33) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.30) การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.20)

อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.76) การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.71) การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ และการมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.64) การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และการให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.02) การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

อายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.36) การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ และการสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และการมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ด้านบุคลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	อายุ					
	< 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงาน	3.17	3.67	3.41	3.88	4.14	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	3.07	3.65	3.45	3.81	3.82	3.57
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.การตอบสนองและความเต็ม ใจของพนักงานในการ ให้บริการ	3.27	3.60	3.35	3.65	4.00	3.52
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.พนักงานมีความรู้ในวิธีการ ให้บริการที่ถูกต้อง	3.13	3.61	3.48	3.79	4.18	3.59
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.พนักงานมีความรู้ในอาหาร และเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง	3.23	3.67	3.57	3.94	4.00	3.66
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยาก ทราบได้	3.03	3.57	3.55	3.90	4.18	3.60
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.ความสามารถในการ แก้ปัญหาของพนักงาน	3.00	3.57	3.53	3.79	4.14	3.57
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบุคลิกภาพที่ดีของ พนักงาน	2.90	3.62	3.40	3.77	4.05	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9.การแต่งกายที่เหมาะสมของ พนักงาน	3.20	3.56	3.30	3.63	4.18	3.50
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10.จำนวนพนักงานที่เพียงพอ ในการให้บริการ	3.23	3.59	3.31	3.69	4.05	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11.มีการคิดเงินและรับชำระ เงินได้ถูกต้อง	3.30	3.79	3.55	4.00	4.09	3.72
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14	3.63	3.45	3.80	4.08	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ อายุมากกว่า 50 ปี (4.08) อายุ 41-50 ปี (3.80) และอายุ 20-30 ปี (3.63) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อายุ 31-40 ปี (3.45) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (3.14)

โดยอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.30) การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงาน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.27) พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง และจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.79) มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และพนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้องเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.57) พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ และมีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

อายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ และการแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ					
	< 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน	3.30	3.63	3.37	4.02	4.18	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.รูปลักษณะภายนอกร้าน สวยงามน่าใช้บริการ	3.20	3.54	3.42	3.85	4.05	3.55
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.รูปแบบการตกแต่งภายในที่มี เสน่ห์	3.17	3.57	3.46	3.77	4.00	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้อุปกรณ์ เป็นระเบียบ	3.07	3.57	3.39	3.71	3.91	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.พื้นที่ให้บริการสะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด	3.00	3.58	3.43	3.71	3.73	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.ความทันสมัยของอุปกรณ์	2.97	3.55	3.49	3.90	4.05	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่	3.40	3.67	3.53	3.90	4.00	3.65
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบริการใช้อินเทอร์เน็ต	3.10	3.53	3.47	3.87	3.86	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9.การมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการลูกค้า	3.20	3.61	3.35	3.85	3.86	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10.ความสะอาดของห้องน้ำ	3.23	3.60	3.49	3.90	4.09	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11.ความสว่างของบริเวณที่ ให้บริการ	3.00	3.63	3.47	3.77	4.18	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
12.บรรยากาศของร้านที่เป็น กันเอง	2.97	3.64	3.47	3.85	4.18	3.60
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
13.การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่าย ของร้าน	3.17	3.74	3.58	4.06	4.18	3.72
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ					
	< 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14	3.60	3.46	3.86	4.02	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ อายุมากกว่า 50 ปี (4.02) อายุ 41-50 ปี (3.86) และอายุ 20-30 ปี (3.60) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อายุ 31-40 ปี (3.46) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (3.14)

โดยอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.30) ความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.74) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และบรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.64)

อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.58) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ความทันสมัยของอุปกรณ์ และความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความทันสมัยของอุปกรณ์ การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ และความสะอาดของห้องน้ำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

อายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน ความสว่างของบริเวณที่ให้บริการ บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง และการมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รูปลักษณะภายนอกร้านสวยงามน่าใช้บริการ และความทันสมัยของอุปกรณ์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ของร้านอาหารร้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการการให้บริการ	อายุ					
	< 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.07	3.67	3.50	3.87	3.95	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.17	3.74	3.43	4.04	4.05	3.66
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.07	3.68	3.49	3.96	4.05	3.63
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.เวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน	3.10	3.53	3.37	4.02	4.14	3.55
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง	3.17	3.50	3.35	3.79	4.05	3.50
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน	3.33	3.61	3.33	3.87	4.18	3.57
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.มีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน	3.03	3.64	3.27	4.04	4.14	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.สามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้	3.03	3.64	3.30	3.98	4.09	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12	3.63	3.38	3.95	4.08	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการการให้บริการ จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อายุมากกว่า 50 ปี (4.08) อายุ 41-50 ปี (3.95) และอายุ 20-30 ปี (3.63) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อายุ 31-40 ปี (3.38) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (3.12)

โดยอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.17) เวลาที่ต้องรอในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.10)

อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.49) และขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.43)

อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) เวลาที่ต้องรอในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.02) สามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

อายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) เวลาที่ต้องรอในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงิน และมีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) สามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ					
	< 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผลิตภัณฑ์	3.13	3.63	3.38	3.85	3.95	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การตั้งราคา	3.07	3.64	3.51	3.84	4.09	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
สถานที่ตั้ง	3.04	3.65	3.44	3.86	4.02	3.59
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การส่งเสริมการตลาด	3.15	3.66	3.49	3.85	4.08	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
บุคลากร	3.14	3.63	3.45	3.80	4.08	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.14	3.60	3.46	3.86	4.02	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
กระบวนการการให้บริการ	3.12	3.63	3.38	3.95	4.08	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด ส่วนบุคลากร และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผลิตภัณฑ์ กระบวนการการให้บริการ การตั้งราคา และสุดท้ายคือสถานที่ตั้ง ตามลำดับ

อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด สถานที่ตั้ง การตั้งราคา ส่วนผลิตภัณฑ์ บุคลากร (People) และกระบวนการการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสุดท้ายคือ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมาก คือ การตั้งราคา และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด การ

สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ บุคลากร สถานที่ตั้ง และสุดท้ายคือ ผลลัพธ์ และ
กระบวนการการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมากเรียง
ตามลำดับ คือ กระบวนการการให้บริการ ส่วนสถานที่ตั้งและการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และผลลัพธ์ การส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การตั้งราคา
และสุดท้ายคือ บุคลากร ตามลำดับ

อายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมากเรียง
ตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด การตั้งการตั้งราคา สถานที่ตั้ง ส่วน บุคลากร และการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสุดท้ายคือ
ผลลัพธ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความสดใหม่ของอาหารและ เครื่องดื่มน้ำจืด	3.57	3.27	3.36	3.66	3.83	3.54
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2. ความสะอาดของอาหารและ เครื่องดื่มน้ำจืด	3.58	3.24	3.39	3.54	3.80	3.51
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3. ความหลากหลายของประ เภทของอาหารและเครื่องดื่ม	3.55	3.24	3.26	3.59	3.64	3.44
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)
4. ความหลากหลายของขนาด ของอาหารและเครื่องดื่ม	3.58	3.20	3.43	3.63	3.62	3.50
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5. รสชาติที่ถูกปากของ เครื่องดื่ม	3.70	3.41	3.50	3.71	3.80	3.61
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6. รสชาติที่ถูกปากของอาหาร	3.70	3.44	3.45	3.67	3.80	3.59
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7. รสชาติที่ถูกปากของกาแฟ	3.67	3.24	3.30	3.62	3.83	3.52
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8. รสชาติที่ถูกปากของขนม หวาน	3.60	3.10	3.37	3.64	3.75	3.50
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9. ความเหมาะสมสวยงามของ ภาชนะที่ใช้	3.70	3.29	3.51	3.71	3.76	3.60
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10. ความสม่ำเสมอของคุณภาพ ของสินค้า	3.85	3.22	3.47	3.74	3.67	3.58
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11. การมีสินค้าชนิดใหม่ นำเสนอ	3.72	3.27	3.45	3.64	3.64	3.54
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
12. ภาพลักษณ์ของตราห้อยของ ร้าน	4.00	3.59	3.81	3.75	3.93	3.81
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	3.29	3.44	3.66	3.76	3.56
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ นักเรียน/นักศึกษา (3.76) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.69) และเจ้าของกิจการ (3.66) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน (3.44) และเกษตรกร (3.29)

โดยข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) และการมีสินค้าชนิดใหม่นำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.59) รสชาติที่ถูกปากของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.44) และรสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.41)

พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และรสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.50)

เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม และความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราหือของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย และรสชาติที่ถูกปากของกาแฟ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม และรสชาติที่ถูกปากของอาหาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

ด้านการตั้งราคา	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การตั้งราคามีความเหมาะสม กับคุณภาพ	3.83	3.34	3.47	3.87	3.92	3.68
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การที่สามารถชำระค่าใช้จ่าย ด้วยบัตรเครดิต	3.73	3.24	3.43	3.72	3.56	3.52
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตาม ส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง	3.83	3.20	3.50	3.78	3.75	3.62
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การมีการตั้งราคาให้เลือกตาม ขนาดของสินค้า	3.83	3.37	3.48	3.67	3.82	3.62
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	3.29	3.47	3.76	3.76	3.61
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา จำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.81) เจ้าของกิจการ และนักเรียน/นักศึกษาเท่ากัน (3.76) และมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน (3.47) และเกษตรกร (3.29)

โดยข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง และการมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.73)

เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.37) การตั้งราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.34) และการที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.24)

พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.50) การมีการ

ตั้งราคาให้เลือกลงตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.48) และการตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.78) การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.72)

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การมีการตั้งราคาให้เลือกลงตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

ด้านสถานที่ตั้ง	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกใน การเดินทางมา	3.62	3.39	3.41	3.78	3.89	3.61
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การมีที่จอดรถสะดวกและ เพียงพอ	3.60	3.39	3.50	3.71	3.80	3.60
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.ที่ตั้งร้านห่าง ง่าย	3.72	3.41	3.49	3.62	3.91	3.63
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.ความเหมาะสมของเวลาใน การให้บริการ	3.70	3.37	3.42	3.68	3.83	3.58
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.การมีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า	3.62	3.10	3.33	3.68	3.57	3.46
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)
6.การให้บริการทุกวันโดยไม่มี วันหยุด	3.62	3.24	3.45	3.71	3.94	3.62
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่ง สินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขต ระยะทางที่กำหนด	3.65	3.44	3.44	3.70	3.83	3.59
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	3.33	3.43	3.70	3.82	3.59
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง จำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ ที่ตั้งร้านห่างง่าย (3.72) เจ้าของกิจการ (3.70) และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.65) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน (3.43) และเกษตรกร (3.33)

โดยข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ที่ตั้งร้านห่างง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.72) ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย

3.70) และการมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.65)

เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.44) ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.41) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา และการมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.49) และการให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.45)

เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา (ค่าเฉลี่ย 3.78) การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และการให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.70)

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.94) ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ ท้องถิ่น	3.73	3.29	3.46	3.66	3.81	3.58
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การโฆษณาผ่านแผ่นพับ ใบปลิว	3.43	3.24	3.31	3.67	3.60	3.44
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)
3.การสะสมยอดเพื่อแลกของ รางวัล	3.60	3.17	3.34	3.67	3.86	3.54
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การแจกของขวัญในโอกาส พิเศษ	3.67	3.32	3.47	3.70	3.90	3.62
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.การให้ส่วนลดในเทศกาล ต่างๆ	3.72	3.49	3.51	3.76	3.89	3.66
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.การให้การสนับสนุน กิจกรรมของชุมชน	3.73	3.39	3.52	3.83	3.83	3.65
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การสมัครสมาชิกเพื่อให้ ได้รับสิทธิพิเศษ	3.88	3.54	3.49	3.95	3.92	3.72
	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีส่วนลดพิเศษให้กับ ลูกค้ำที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไป กินที่บ้าน	3.88	3.51	3.54	3.92	3.81	3.71
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	3.37	3.46	3.77	3.83	3.62
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ นักเรียน/นักศึกษา (3.83) เจ้าของกิจการ (3.77) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.71) และมี

ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน (3.46) และเกษตรกร (3.37)

โดยข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ และการมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และการให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.54) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และการให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.54) การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.52) และการให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.95) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.92) การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.90) การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ด้านบุคลากร ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคลากร	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของ พนักงาน	3.68	3.24	3.52	3.67	3.83	3.61
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	3.55	3.41	3.50	3.61	3.76	3.57
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.การตอบสนองและความเต็มใจ ของพนักงานในการให้บริการ	3.58	3.32	3.37	3.57	3.80	3.52
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.พนักงานมีความรู้ในวิธีการ ให้บริการที่ถูกต้อง	3.43	3.41	3.49	3.78	3.77	3.59
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.พนักงานมีความรู้ในอาหารและ เครื่องดื่มอย่างถูกต้อง	3.68	3.39	3.54	3.89	3.77	3.66
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบ ข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบ ได้	3.70	3.46	3.47	3.87	3.63	3.60
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.ความสามารถในการแก้ปัญหา ของพนักงาน	3.60	3.32	3.42	3.87	3.68	3.57
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบุคลิกภาพที่ดีของ พนักงาน	3.43	3.34	3.40	3.72	3.75	3.54
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9.การแต่งกายที่เหมาะสมของ พนักงาน	3.53	3.27	3.36	3.61	3.72	3.50
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10.จำนวนพนักงานที่เพียงพอใน การให้บริการ	3.53	3.39	3.32	3.61	3.78	3.51
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11.มีการคิดเงินและรับชำระเงิน ได้ถูกต้อง	3.72	3.54	3.63	3.72	3.97	3.72
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	3.37	3.46	3.72	3.77	3.58
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ นักเรียน/นักศึกษา (3.77) เจ้าของกิจการ (3.72) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.58) และมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน (3.46) และเกษตรกร (3.37)

โดย ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสามารถรับคำสั่งตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และพนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68)

เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.54) พนักงานสามารถรับคำสั่งตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.46) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.63) พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานสามารถรับคำสั่งตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.78)

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอป่าฝาง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็น ได้ชัดเจน	3.65	3.29	3.43	3.76	3.91	3.61
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2. รูปลักษณะภายนอกร้านสวยงาม นำใช้บริการ	3.65	3.37	3.39	3.71	3.70	3.55
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3. รูปแบบการตกแต่งภายในที่มี เสน่ห์	3.70	3.27	3.42	3.63	3.78	3.56
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์ เป็นระเบียบ	3.58	3.27	3.42	3.66	3.63	3.51
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5. พื้นที่ให้บริการสะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด	3.58	3.29	3.39	3.72	3.64	3.51
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์	3.60	3.34	3.50	3.75	3.59	3.56
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7. การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่	3.65	3.37	3.60	3.78	3.76	3.65
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8. การมีบริการใช้อินเทอร์เน็ต	3.70	3.24	3.46	3.72	3.59	3.54
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9. การมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุบริการลูกค้า	3.55	3.29	3.42	3.71	3.73	3.54
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.75	3.32	3.50	3.68	3.77	3.61
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11. ความสว่างของบริเวณที่ ให้บริการ	3.70	3.32	3.47	3.68	3.75	3.58
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
12. บรรยากาศของร้านที่เป็น กันเอง	3.73	3.32	3.50	3.74	3.72	3.60
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
13.การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่าย ของร้าน	3.62	3.49	3.64	3.91	3.86	3.72
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	3.32	3.47	3.73	3.73	3.58
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับมากคือ เจ้าของกิจการ และนักเรียน/นักศึกษา เท่ากัน (3.73) ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (3.65) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน (3.47) และเกษตรกร (3.32)

โดย ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียง ตามลำดับคือ ความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.75) บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.73) รูปแบบการตกแต่งภายในที่ทันสมัย การมีบริการใช้อินเตอร์เน็ต และความสว่างของบริเวณที่ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมี สัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.49) รูปลักษณ์ภายนอกร้านสวยงามน่าใช้บริการ และการ มีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.37) และความทันสมัยของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.34)

พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียง ตามลำดับคือ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.64) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความสะอาดของห้องน้ำ และบรรยากาศของร้านที่เป็น กันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.50)

เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมี สัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.91) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ป้ายหน้า ร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.91) การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.86) รูปแบบการตกแต่งภายในที่มีเสน่ห์ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการการให้บริการ ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการการให้บริการ	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ	3.65	3.34	3.53	3.76	3.75	3.62
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.65	3.34	3.60	3.76	3.83	3.66
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.60	3.37	3.59	3.78	3.73	3.63
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.เวลาที่ต้องรอในการสั่งซื้อสินค้า และชำระเงิน	3.48	3.24	3.45	3.79	3.67	3.55
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.เวลาที่ต้องรอในการได้รับ สินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง	3.45	3.39	3.34	3.72	3.64	3.50
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.ระบบการทำงานที่มีความเป็น มาตรฐาน	3.58	3.41	3.34	3.71	3.89	3.57
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.มีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้ อย่างครบถ้วน	3.65	3.27	3.39	3.72	3.80	3.56
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.สามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้า ทางโทรศัพท์ได้	3.60	3.37	3.37	3.70	3.81	3.56
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	3.34	3.45	3.74	3.77	3.58
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ นักเรียน/นักศึกษา (3.77) เจ้าของกิจการ (3.74) และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.58) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน (3.45) และเกษตรกร (3.34)

โดย ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และสามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.41) เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.39) และลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.37)

พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.59) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ เวลาที่ต้องรอในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.83) สามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผลิตภัณฑ์	3.69	3.29	3.44	3.66	3.76	3.56
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การตั้งราคา	3.81	3.29	3.47	3.76	3.76	3.61
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
สถานที่ตั้ง	3.65	3.33	3.43	3.70	3.82	3.59
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การส่งเสริมการตลาด	3.71	3.37	3.46	3.77	3.83	3.62
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
บุคลากร	3.58	3.37	3.46	3.72	3.77	3.58
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	3.65	3.32	3.47	3.73	3.73	3.58
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
กระบวนการให้บริการ	3.58	3.34	3.45	3.74	3.77	3.58
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การตั้งราคา การส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ ส่วนสถานที่ตั้ง และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสุดท้ายคือบุคลากร และกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันตามลำดับ

เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด และบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน กระบวนการให้บริการ สถานที่ตั้ง การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และสุดท้ายคือ ผลิตภัณฑ์ และการตั้งราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันตามลำดับ

พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การตั้งราคา และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การส่งเสริมการตลาด และส่วนบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน กระบวนการให้บริการ ผลិតภัณฑ์ และสุดท้ายคือสถานที่ตั้ง ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด การตั้งราคา กระบวนการให้บริการ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ บุคลากร สถานที่ตั้ง และสุดท้ายคือ ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด การตั้งราคา สถานที่ตั้ง ส่วนบุคลากร และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสุดท้ายคือ ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	≤มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่มน้ำที่มีจำหน่าย	3.32	3.35	3.55	4.09	3.54
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2. ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มน้ำที่มีจำหน่าย	3.36	3.38	3.54	3.87	3.51
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3. ความหลากหลายของประเภทของอาหารและเครื่องดื่ม	3.20	3.35	3.47	3.84	3.44
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)
4. ความหลากหลายของขนาดของอาหารและเครื่องดื่ม	3.22	3.43	3.58	3.73	3.50
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5. รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม	3.38	3.55	3.66	3.89	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6. รสชาติที่ถูกปากของอาหาร	3.31	3.49	3.65	3.96	3.59
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7. รสชาติที่ถูกปากของกาแฟ	3.20	3.39	3.58	4.00	3.52
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8. รสชาติที่ถูกปากของขนมหวาน	3.08	3.46	3.55	4.04	3.50
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9. ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้	3.32	3.51	3.62	4.09	3.60
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10. ความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า	3.35	3.46	3.58	4.09	3.58
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11. การมีสินค้าชนิดใหม่แนะนำเสนอ	3.35	3.30	3.59	3.93	3.54
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
12. ภาพลักษณ์ของตราห้อยของร้าน	3.65	3.68	3.87	4.04	3.81
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	≤มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	>ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31	3.45	3.60	3.96	3.56
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน จำแนกตามการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (3.96) ปริญญาตรี (3.60) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (3.45) และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า (3.31)

โดย มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราห้อยของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.65) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.36)

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราห้อยของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.68) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.55) และความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราห้อยของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.87) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.66) และรสชาติที่ถูกปากของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.65)

สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ และความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รสชาติที่ถูกปากของขนมหวาน และ ภาพลักษณ์ของตราห้อยของร้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และรสชาติที่ถูกปากของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคาของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านการตั้งราคา	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	≤มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การตั้งราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ	3.42	3.54	3.75	4.02	3.68
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต	3.15	3.54	3.57	3.89	3.52
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง	3.30	3.48	3.65	4.18	3.62
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า	3.47	3.39	3.66	4.04	3.62
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34	3.49	3.66	4.03	3.61
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (4.03) ปริญญาตรี (3.66) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (3.49) และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า (3.34)

โดย มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.47) การตั้งราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และการมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.30)

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ และการที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต เท่ากัน

(ค่าเฉลี่ย 3.54) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ การมีการตั้งราคาให้เลือกลงตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การมีการตั้งราคาให้เลือกลงตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) และการมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.65)

สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.18) การมีการตั้งราคาให้เลือกลงตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการตั้งราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านสถานที่ตั้ง	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	≤มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา	3.36	3.52	3.64	4.04	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.43	3.43	3.64	3.93	3.60
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.ที่ตั้งร้านหาง่าย	3.43	3.42	3.70	3.96	3.63
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ	3.39	3.48	3.61	3.96	3.58
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.การมีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า	3.16	3.39	3.50	3.91	3.46
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)
6.การให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด	3.35	3.38	3.71	4.02	3.62
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด	3.36	3.48	3.64	3.96	3.59
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	3.44	3.63	3.97	3.59
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (3.97) ปริญญาตรี (3.63) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (3.44) และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า (3.35)

โดย มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และที่ตั้งร้านหาง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ความ

เหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา และการมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.36)

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา (ค่าเฉลี่ย 3.52) ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ และการมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และการมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.71) ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.70) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และการมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.64)

สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา (ค่าเฉลี่ย 4.04) การให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.02) ที่ตั้งร้านหาง่าย ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ และการมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	≤มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.34	3.49	3.64	3.87	3.58
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การโฆษณาผ่านแผ่นพับใบปลิว	3.28	3.25	3.48	3.84	3.44
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)
3.การสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล	3.34	3.29	3.61	3.89	3.54
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ	3.43	3.29	3.71	4.02	3.62
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ	3.49	3.45	3.72	4.04	3.66
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	3.38	3.46	3.68	4.24	3.65
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ	3.50	3.70	3.74	4.07	3.72
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้ำที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน	3.59	3.58	3.75	3.93	3.71
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42	3.44	3.67	3.99	3.62
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (3.99) ปริญญาตรี (3.67) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (3.44) และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า (3.42)

โดย มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.59) การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และการให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.70) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.75) การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.24) การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด

ด้านบุคลากร	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	≤มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	>ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของ พนักงาน	3.36	3.39	3.66	4.09	3.61
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	3.35	3.45	3.63	3.89	3.57
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.การตอบสนองและความเต็มใจ ของพนักงานในการให้บริการ	3.41	3.29	3.59	3.80	3.52
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.พนักงานมีความรู้ในวิธีการ ให้บริการที่ถูกต้อง	3.42	3.43	3.61	4.02	3.59
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.พนักงานมีความรู้ในอาหารและ เครื่องดื่มอย่างถูกต้อง	3.46	3.54	3.68	4.13	3.66
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบ ข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้	3.38	3.45	3.61	4.18	3.60
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.ความสามารถในการแก้ปัญหา ของพนักงาน	3.34	3.49	3.57	4.09	3.57
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบุคลิกภาพที่ดีของ พนักงาน	3.30	3.41	3.59	3.93	3.54
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9.การแต่งกายที่เหมาะสมของ พนักงาน	3.41	3.33	3.48	3.98	3.50
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10.จำนวนพนักงานที่เพียงพอใน การให้บริการ	3.43	3.35	3.50	3.98	3.51
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11.มีการคิดเงินและรับชำระเงิน ได้ถูกต้อง	3.55	3.58	3.76	4.09	3.72
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	3.43	3.61	4.02	3.58
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 60 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร จำแนกตาม การศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (4.02) ปริญญาตรี (3.61) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (3.43) และมีมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า (3.40)

โดย มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียง ตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.55) พนักงานมีความรู้ในอาหาร และเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ จำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.58) พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่ม อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.54) และความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงิน และรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.13) มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน และมีการคิดเงินและรับชำระ เงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอป่าตอง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	≤มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	>ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็น ได้ชัดเจน	3.45	3.45	3.61	4.09	3.61
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.รูปลักษณะภายนอกร้านสวยงาม นำใช้บริการ	3.46	3.39	3.55	3.91	3.55
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.รูปแบบการตกแต่งภายในที่มี เสน่ห์	3.34	3.43	3.58	3.98	3.56
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้อุปกรณ์ เป็นระเบียบ	3.22	3.42	3.58	3.87	3.51
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.พื้นที่ให้บริการสะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด	3.26	3.39	3.56	3.91	3.51
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.ความทันสมัยของอุปกรณ์	3.34	3.55	3.55	3.98	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่	3.53	3.52	3.72	3.80	3.65
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบริการใช้อินเทอร์เน็ต	3.36	3.35	3.59	3.93	3.54
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9.การมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการลูกค้า	3.42	3.35	3.55	4.00	3.54
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
10.ความสะอาดของห้องน้ำ	3.57	3.38	3.65	3.84	3.61
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11.ความสว่างของบริเวณที่ ให้บริการ	3.41	3.43	3.61	3.98	3.58
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
12.บรรยากาศของร้านที่เป็น กันเอง	3.36	3.46	3.65	3.93	3.60
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	≤มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	>ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
13.การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่าย ของร้าน	3.47	3.61	3.76	4.09	3.72
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	3.44	3.61	3.95	3.58
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	รวม

จากตารางที่ 61 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (3.95) ปริญญาตรี (3.61) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (3.44) และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า (3.40)

โดย มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.57) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.47)

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความทันสมัยของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และ การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.76) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ความสะอาดของห้องน้ำ และบรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.65)

สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน และการมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้านเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) การมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) รูปแบบการตกแต่งภายในที่มีเสน่ห์ ความทันสมัยของอุปกรณ์ และความสว่างของบริเวณที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	≤มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.35	3.49	3.64	4.11	3.62
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.55	3.52	3.72	3.80	3.66
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.39	3.48	3.70	3.98	3.63
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.เวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน	3.43	3.42	3.52	4.04	3.55
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง	3.43	3.33	3.49	3.87	3.50
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
6.ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน	3.47	3.39	3.60	3.89	3.57
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.มีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน	3.35	3.36	3.64	3.87	3.56
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.สามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้	3.31	3.41	3.61	3.98	3.56
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41	3.43	3.62	3.94	3.58
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการการให้บริการ จำแนกตามการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (3.94) ปริญญาตรี (3.62) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (3.43) และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า (3.41)

โดย มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.55) ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.47) เวลาที่ต้องรอในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงิน และเวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.43)

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และลูกค้าได้รับการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ลูกค้าได้รับการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และมีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) เวลาที่ต้องรอในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ลูกค้าได้รับการอย่างรวดเร็ว และสามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารด้านทอง อำเภอป่าซาง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	≤มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผลิตภัณฑ์	3.31	3.45	3.60	3.96	3.56
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การตั้งราคา	3.34	3.49	3.66	4.03	3.61
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
สถานที่ตั้ง	3.35	3.44	3.63	3.97	3.59
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การส่งเสริมการตลาด	3.42	3.44	3.67	3.99	3.62
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
บุคลากร	3.40	3.43	3.61	4.02	3.58
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.40	3.44	3.61	3.95	3.58
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
กระบวนการให้บริการ	3.41	3.43	3.62	3.94	3.58
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ ส่วนบุคลากร และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน สถานที่ตั้งการตั้งราคา และสุดท้ายคือ ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การตั้งราคา ผลิตภัณฑ์ ส่วนสถานที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาด และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสุดท้ายคือ บุคลากร และกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด การตั้งราคา สถานที่ตั้ง กระบวนการให้บริการ (Process) ส่วน บุคลากร และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสุดท้ายคือ ผลลัพธ์ ตามลำดับ

สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด การตั้งราคา สถานที่ตั้ง ส่วน บุคลากร การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสุดท้ายคือ ผลลัพธ์ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความสดใหม่ของอาหาร และเครื่องดื่มน้ำที่จำหน่าย	3.33	3.64	3.22	3.77	3.50	3.95	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2. ความสะอาดของอาหาร และเครื่องดื่มน้ำที่จำหน่าย	3.21	3.67	3.24	3.82	3.39	3.75	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
3. ความหลากหลายของประ เภทของอาหารและเครื่องดื่ม	3.21	3.49	3.22	3.77	3.34	3.78	3.44
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)
4. ความหลากหลายของ ขนาดของอาหารและ เครื่องดื่ม	3.18	3.54	3.39	3.57	3.53	3.85	3.50
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5. รสชาติที่ถูกต้องของ เครื่องดื่ม	3.30	3.71	3.47	3.73	3.50	3.90	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6. รสชาติที่ถูกต้องของ อาหาร	3.33	3.66	3.44	3.80	3.42	3.93	3.59
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
7. รสชาติที่ถูกต้องของกาแฟ	3.18	3.67	3.30	3.77	3.26	3.85	3.52
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
8. รสชาติที่ถูกต้องของขนม หวาน	3.24	3.57	3.21	3.84	3.42	3.97	3.50
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
9. ความเหมาะสมสวยงาม ของภาชนะที่ใช้	3.30	3.61	3.36	3.93	3.47	4.15	3.60
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
10. ความสม่ำเสมอของ คุณภาพของสินค้า	3.33	3.61	3.43	3.64	3.42	4.13	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
11. การมีสินค้าชนิดใหม่ นำเสนอ	3.27	3.52	3.44	3.70	3.45	3.95	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
12.ภาพลักษณ์ของตราयीี่ห้อ ของร้าน	3.64	3.83	3.80	3.93	3.68	3.93	3.81
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29	3.63	3.38	3.77	3.45	3.93	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 64 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท (3.93) 15,001-20,000 บาท (3.77) 5,000-10,000 บาท (3.63) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ รายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาท (3.45) 10,001-15,000 บาท (3.38) และน้อยกว่า 5,000 บาท (3.29)

โดย รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยังย้อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราयीี่ห้อของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย รสชาติที่ถูกปากของอาหาร และความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม และความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.30)

รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยังย้อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราयीี่ห้อของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.83) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.71) ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย และรสชาติที่ถูกปากของกาแฟเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อยังย้อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราयीี่ห้อของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.80) รสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.47) รสชาติที่ถูกปากของอาหาร และการมีสินค้าชนิดใหม่นำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

รายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยังย้อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ และภาพลักษณ์ของตราयीี่ห้อของร้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) รสชาติที่ถูกปากของขนมหวาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

รายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ภาพลักษณ์ของตราयीหื้อของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความหลากหลายของขนาดของอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.53) ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย และรสชาติที่ถูกปากของเครื่องดื่ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) และรสชาติที่ถูกปากของขนมหวาน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา ของร้านอาหารร้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย

ด้านการตั้งราคา	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การตั้งราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ	3.27 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	4.07 (มาก)	3.68 (มาก)
2.การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต	3.03 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.50 (มาก)	3.90 (มาก)	3.52 (มาก)
3.การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง	3.27 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.53 (มาก)	4.15 (มาก)	3.62 (มาก)
4.การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.51 (มาก)	4.06 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 65 พบว่าบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการด้านการตั้งราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท (4.06) 15,001-20,000 บาท (3.86) 5,000-10,000 บาท (3.62) และ

20,001-25,000 บาท (3.51) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาท (3.46) และน้อยกว่า 5,000 บาท (3.27)

โดย รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.52) การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ และการมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.27) การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.03)

รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.71) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.62) การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.60)

รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.50) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.48) การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.46)

รายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต และการมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.77)

รายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.58) การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.53) การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.50)

รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีการตั้งราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) การมีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) และการตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสถานที่ตั้ง ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย

ด้านสถานที่ตั้ง	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวก ในการเดินทางมา	3.33	3.66	3.43	3.93	3.50	3.93	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.การมีที่จอดรถสะดวกและ เพียงพอ	3.48	3.68	3.38	3.73	3.63	3.83	3.60
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.ที่ตั้งร้านห่างง่าย	3.36	3.74	3.40	3.75	3.66	3.88	3.63
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.ความเหมาะสมของเวลาใน การให้บริการ	3.27	3.73	3.28	3.84	3.50	3.95	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.การมีรถบริการรับ-ส่ง ลูกค้า	3.30	3.36	3.39	3.64	3.45	3.95	3.46
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)
6.การให้บริการทุกวันโดย ไม่มีวันหยุด	3.36	3.67	3.43	3.77	3.68	3.90	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่ง สินค้าทางโทรศัพท์ใน ขอบเขตระยะทางที่กำหนด	3.42	3.66	3.47	3.70	3.37	3.95	3.59
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	3.64	3.40	3.77	3.54	3.91	3.59
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 66 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ตั้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท (3.91) 15,001-20,000 บาท (3.77) 5,000-10,000 บาท (3.64) และ 20,001-25,000 บาท (3.54) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาท (3.40) และน้อยกว่า 5,000 บาท (3.36)

โดย รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.48) การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้า

ทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่ตั้งร้านหาง่าย และการให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.36)

รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.47) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา และการให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.40)

รายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.77)

รายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.68) ที่ตั้งร้านหาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.66) การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ การมีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า และการมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา (ค่าเฉลี่ย 3.93) และการให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.36	3.63	3.48	3.70	3.42	3.90	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
2.การโฆษณาผ่านแผ่นพับใบปลิว	3.42	3.40	3.29	3.64	3.32	3.90	3.44
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)
3.การสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล	3.42	3.57	3.25	3.89	3.47	3.90	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
4.การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ	3.48	3.64	3.41	3.89	3.47	4.03	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
5.การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ	3.42	3.72	3.52	3.73	3.50	4.10	3.66
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	3.61	3.59	3.51	3.89	3.50	4.10	3.65
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ	3.48	3.70	3.60	3.95	3.68	4.10	3.72
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน	3.58	3.66	3.59	4.02	3.61	4.05	3.71
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	3.61	3.46	3.84	3.50	4.01	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท (4.01) 15,001-20,000 บาท (3.84) 5,000-10,000 บาท (3.61) และ 20,001-25,000 บาท (3.50) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ รายได้เฉลี่ย น้อยกว่า 5,000 บาท (3.47) และ 10,001-15,000 บาท (3.46)

โดย รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.61) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.58) การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ และการสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72) การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.70) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.60) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.59) การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

รายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.02) การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.95) การสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ และการให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.89)

รายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.68) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.61) การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ และการให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน และการสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และการแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ด้านบุคลากร ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย

ด้านบุคลากร	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงาน	3.33	3.67	3.34	3.91	3.53	4.05	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.24	3.69	3.36	3.77	3.47	3.90	3.57
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
3.การตอบสนองและความ เต็มใจของพนักงานในการ ให้บริการ	3.33	3.69	3.24	3.75	3.39	3.75	3.52
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
4.พนักงานมีความรู้ใน วิธีการให้บริการที่ถูกต้อง	3.36	3.67	3.39	3.82	3.34	4.03	3.59
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
5.พนักงานมีความรู้ใน อาหารและเครื่องดื่มอย่าง ถูกต้อง	3.45	3.66	3.50	3.93	3.63	4.00	3.66
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้า อยากทราบได้	3.36	3.53	3.38	3.98	3.71	4.07	3.60
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.ความสามารถในการ แก้ปัญหาของพนักงาน	3.15	3.56	3.45	3.77	3.58	4.07	3.57
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบุคลิกภาพที่ดีของ พนักงาน	3.45	3.56	3.32	3.75	3.53	3.90	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9.การแต่งกายที่เหมาะสม ของพนักงาน	3.48	3.53	3.23	3.80	3.34	3.90	3.50
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
10.จำนวนพนักงานที่ เพียงพอในการให้บริการ	3.33	3.63	3.25	3.68	3.45	3.85	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)

ด้านบุคลากร	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
11.มีการคิดเงินและรับชำระ เงินได้ถูกต้อง	3.61 (มาก)	3.84 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.71 (มาก)	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.52 (มาก)	3.95 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท (3.95) 15,001-20,000 บาท (3.83) 5,000-10,000 บาท (3.64) และ 20,001-25,000 บาท (3.52) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ รายได้เฉลี่ย น้อยกว่า 5,000 บาท (3.37) และ 10,001-15,000 บาท (3.36)

โดย รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.61) การแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.48) พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง และการมีบุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45)

รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และพนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45)

รายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยาก

ทราบได้(ค่าเฉลี่ย 3.98) มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.95) และพนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93)

รายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ และมีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้ และความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และพนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอป่าฝาง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน	3.42	3.72	3.34	3.84	3.50	3.93	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.รูปลักษณะภายนอกร้าน สวยงามน่าใช้บริการ	3.33	3.59	3.34	3.82	3.50	3.88	3.55
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
3.รูปแบบการตกแต่งภายในที่มี เสน่ห์	3.45	3.57	3.39	3.77	3.37	3.98	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
4.การจัดวางโต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์เป็นระเบียบ	3.33	3.51	3.41	3.66	3.45	3.85	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
5.พื้นที่ให้บริการสะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด	3.33	3.50	3.39	3.64	3.55	3.85	3.51
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
6.ความทันสมัยของอุปกรณ์	3.33	3.56	3.43	3.68	3.61	3.93	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
7.การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่	3.52	3.71	3.54	3.66	3.68	3.85	3.65
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
8.การมีบริการใช้ อินเทอร์เน็ต	3.33	3.63	3.37	3.59	3.58	3.80	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
9.การมีหนังสือพิมพ์ นิตยสารโทรทัศน์ ไว้บริการ ลูกค้า	3.27	3.66	3.39	3.59	3.39	3.88	3.54
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
10.ความสะอาดของห้องน้ำ	3.45	3.62	3.45	3.84	3.63	3.83	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11.ความสว่างของบริเวณที่ ให้บริการ	3.39	3.64	3.44	3.80	3.39	3.85	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
12.บรรยากาศของร้านที่เป็น กันเอง	3.36	3.67	3.46	3.84	3.39	3.83	3.60
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
13.การมีสัญลักษณ์ที่จดจำ ง่ายของร้าน	3.64	3.68	3.59	3.84	3.63	4.15	3.72
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	3.62	3.43	3.74	3.51	3.89	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	รวม

จากตารางที่ 69 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากคือ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท (3.89) 15,001-20,000 บาท (3.74) 5,000-10,000 บาท (3.62) 20,001-25,000 บาท (3.51) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาท (3.43) และน้อยกว่า 5,000 บาท (3.40)

โดย รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.64) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.52) รูปแบบการตกแต่งภายในที่มีเสน่ห์ และความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.71) การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.59) การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.54) บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.46)

รายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน ความสะอาดของห้องน้ำ บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง และการมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) รูปลักษณ์ภายนอกร้านสวยงามน่าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และความสว่างของบริเวณที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

รายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความสะอาดของห้องน้ำ และการมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความทันสมัยของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รูปแบบการตกแต่งภายในที่มีเสน่ห์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน และความทันสมัยของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.93)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย

ด้านกระบวนการการให้บริการ	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.48	3.62	3.42	3.89	3.61	3.93	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
2.ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.39	3.74	3.53	3.89	3.37	3.95	3.66
	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
3.ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.27	3.66	3.47	3.93	3.55	4.03	3.63
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4.เวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน	3.39	3.54	3.33	3.80	3.53	4.00	3.55
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
5.เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง	3.55	3.47	3.33	3.73	3.29	3.90	3.50
	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
6.ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน	3.52	3.65	3.34	3.80	3.37	3.90	3.57
	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
7.มีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน	3.45	3.59	3.35	3.84	3.47	3.88	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
8.สามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้	3.64	3.57	3.34	3.80	3.45	3.85	3.56
	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46	3.61	3.39	3.84	3.46	3.93	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 70 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท (3.93) 15,001-20,000 บาท (3.84) 5,000-10,000

บาท (3.61) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ รายได้เฉลี่ย น้อยกว่า 5,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท เท่ากัน (3.46) 10,001-15,000 บาท (3.39)

โดย รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ สามารถตั้งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.55) ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ลูกค้านำได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66) ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ลูกค้านำได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.47) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

รายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ลูกค้านำได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

รายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ลูกค้านำได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.55) เวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ ลูกค้านำได้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.03) เวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ของร้านอาหารด้านตอง อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย

ส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้โดยเฉลี่ย						
	น้อยกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผลิตภัณฑ์	3.29	3.63	3.38	3.77	3.45	3.93	3.56
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
การตั้งราคา	3.27	3.62	3.46	3.86	3.51	4.06	3.61
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
สถานที่ตั้ง	3.36	3.64	3.40	3.77	3.54	3.91	3.59
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การส่งเสริมการตลาด	3.47	3.61	3.46	3.84	3.50	4.01	3.62
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
บุคลากร	3.37	3.64	3.36	3.83	3.52	3.95	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.40	3.62	3.43	3.74	3.51	3.89	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
กระบวนการให้บริการ	3.46	3.61	3.39	3.84	3.46	3.93	3.58
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท มีความ
พึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริม
การตลาด กระบวนการให้บริการ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ บุคลากร
สถานที่ตั้ง ผลิตภัณฑ์ และสุดท้ายคือ การตั้งราคา ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ใน
ระดับมากเรียงตามลำดับ คือ สถานที่ตั้ง และบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผลิตภัณฑ์ ส่วนการตั้ง
ราคา และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ก็มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสุดท้าย การส่งเสริม
การตลาด และกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ใน
ระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การตั้งราคา และการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การ

สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สถานที่ตั้ง กระบวนการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และ
สุดท้ายคือ ส่วนบุคลากร ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ใน
ระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การตั้งราคา ส่วนการส่งเสริมการตลาด และกระบวนการการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บุคลากร ส่วนผลิตภัณฑ์ และสถานที่ตั้งก็มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และ
สุดท้ายคือการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ใน
ระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การตั้งราคา การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ส่วนผลิตภัณฑ์ และ
กระบวนการการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน สถานที่ตั้ง และสุดท้ายคือ การสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ใน
ระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการตลาด การตั้งราคา สถานที่ตั้ง ส่วนบุคลากร การ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และ
สุดท้ายคือ ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 72 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านอาหารด้านตรง
จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
อาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้านไม่สดใหม่	107	27.8
อาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้านไม่สะอาด	107	27.8
อาหารและเครื่องดื่มไม่ครบตามที่ระบุไว้ใน รายการ	112	29.1
ไม่มีความหลากหลายของสินค้า	108	28.1
รสชาติของอาหารไม่คงที่	88	22.9
รสชาติของกาแฟไม่คงที่	62	16.1
ภาชนะที่ใช้ไม่สะอาด	34	8.8
ไม่มีการนำเสนอสินค้าชนิดใหม่ๆ	41	10.6
สินค้าไม่มีคุณภาพ	43	11.2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจาก
อาหารและเครื่องดื่มไม่ครบตามที่ระบุไว้ในรายการ ร้อยละ 29.1 รองลงมาไม่มีความหลากหลาย
ของสินค้า ร้อยละ 28.1 อาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้านไม่สดใหม่ และอาหารและเครื่องดื่ม
ที่จำหน่ายในร้านไม่สะอาด เท่ากัน ร้อยละ 27.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านอาหารด้านตรง
จำแนกตามปัญหา การตั้งการตั้งราคา

ปัญหาการตั้งการตั้งราคา	จำนวน	ร้อยละ
การตั้งราคาสินค้าไม่เหมาะสมกับคุณภาพ	120	31.2
รายการสินค้าแสดงการตั้งราคาไม่ชัดเจน	96	24.9
ไม่มีการตั้งราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า	93	24.2
ไม่มีบริการชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต	106	27.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านการตั้งราคา
เนื่องจาก การตั้งราคาสินค้าไม่เหมาะสมกับคุณภาพ ร้อยละ 31.2 รองลงมาไม่มีบริการชำระ
ค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต ร้อยละ 27.5 และรายการสินค้าแสดงการตั้งราคาไม่ชัดเจน ร้อยละ 24.9
ตามลำดับ

ตารางที่ 74 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านอาหารด้านตรง
จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ตั้ง

ปัญหาด้านสถานที่ตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งของร้านไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้ บริการ	138	35.8
ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอ	76	19.7
ที่ตั้งร้านหายาก	59	15.3
เวลาในการให้บริการไม่เหมาะสม	44	11.4
ไม่มีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า	36	9.4
ไม่มีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ใน ขอบเขตระยะทางที่กำหนด	53	13.8

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านสถานที่ตั้ง
เนื่องจากทำเลที่ตั้งของร้านไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ร้อยละ 35.8 รองลงมาไม่มีที่จอด
รถที่สะดวกและเพียงพอ ร้อยละ 19.7 ที่ตั้งร้านหายาก ร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 75 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านอาหารด้านตรง
จำแนกตามปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	157	40.8
ไม่มีการระดมยอดเพื่อแลกของรางวัล	142	36.9
ไม่มี การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ	90	23.4
ไม่มีการมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและ ซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน	38	9.9
ไม่มีส่วนลดให้สมาชิก	51	13.2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด
เนื่องจาก ไม่มีการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ร้อยละ 40.8 รองลงมาไม่มีการระดมยอดเพื่อ
แลกของรางวัล ร้อยละ 36.9 ไม่มี การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ ร้อยละ 23.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 76 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านอาหารด้านตรง
จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	50	13.0
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	106	27.5
พนักงานไม่มีการตอบสนองและไม่มีความเต็มใจ ของในการให้บริการ	149	38.7
พนักงานไม่มีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง	93	24.2
พนักงานไม่มีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่าง ถูกต้อง	100	26.0
พนักงานไม่สามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและ ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องใน สิ่งที่ถูกค้าอยากทราบได้	71	18.4
พนักงานไม่มีความสามารถในการแก้ปัญหา	80	20.8
พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม	74	19.2
ไม่มีพนักงานจำนวนที่เพียงพอในการให้บริการ	64	16.6
ไม่มีการคิดเงินและรับชำระเงินที่ถูกต้อง	40	10.4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจาก
พนักงานไม่มีการตอบสนองและไม่มีความเต็มใจของในการให้บริการ ร้อยละ 38.7 รองลงมา
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 27.5 พนักงานไม่มีความรู้ในอาหารและ
เครื่องดื่มอย่างถูกต้อง ร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 77 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านอาหารด้านตรง
จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายหน้าร้านไม่สะอาดมองเห็นไม่ได้ชัดเจน	111	28.83
รูปแบบการตกแต่งภายในไม่มีเสน่ห์ไม่สวยงาม	103	26.75
การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้และอุปกรณ์ไม่เป็นระเบียบ	112	29.09
ไม่มีพื้นที่ๆเหมาะสมสำหรับสูบบุหรี่	109	28.31
ห้องน้ำไม่มีความสะอาด	90	23.38
บริเวณที่ให้บริการไม่มีความสว่างที่เพียงพอ	56	14.55
บรรยากาศของร้านไม่เป็นกันเอง	36	9.35
สัญลักษณ์ของร้านจำยาก	32	8.31
ไม่มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการลูกค้า	34	8.83

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านการสร้างและการ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการใช้บริการเนื่องจาก การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้และอุปกรณ์ไม่เป็น
ระเบียบ ร้อยละ 29.09 รองลงมาป้ายหน้าร้านไม่สะอาดมองเห็นไม่ได้ชัดเจน ร้อยละ 28.83 และไม่มี
มีพื้นที่ๆเหมาะสมสำหรับสูบบุหรี่ ร้อยละ 28.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 78 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านอาหารด้านตรง
จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	84	21.8
ขั้นตอนในการสั่งของยุ่งยากซับซ้อน	87	22.6
เสียเวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน	113	29.4
ใช้เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อ ในแต่ละครั้งนานมาก	104	27.0
ไม่มีระบบการทำงานมีความเป็นมาตรฐาน	94	24.4
ไม่มีการนำส่งสินค้าตามที่สั่งได้อย่างครบถ้วน	123	31.9

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านกระบวนการ
ให้บริการในการใช้บริการเนื่องจาก ไม่มีการนำส่งสินค้าตามที่สั่งได้อย่างครบถ้วน ร้อยละ 31.9
รองลงมาเสียเวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน ร้อยละ 29.4 และใช้เวลาที่ต้องรอในการ
ได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้งนานมาก ร้อยละ 27.0 ตามลำดับ