

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้บริโภคทั่วไปที่ใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.0 มีอายุ 20-25 ปี ร้อยละ 25.6 สถานภาพโสด ร้อยละ 58.0 มีระดับการศึกษาคือ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ร้อยละ 71.0 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 28.7 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 40.3

ส่วนใหญ่สื่อที่ทำให้รู้จักร้านอาหารในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี คือ เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 90.7 โดยบุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ตัวเอง ร้อยละ 42.0 วันที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือ วันเสาร์ ร้อยละ 30.3 เวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ 17.01-21.00 น. ร้อยละ 52.3 การใช้บริการโดยเฉลี่ยคือ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 27.7 ส่วนใหญ่มีผู้ที่มาใช้บริการด้วยในแต่ละครั้งคือ 1 - 2 คน และ 3-4 คน เท่ากัน ร้อยละ 44.3 วิธีสั่งอาหารคือ ดูตามเมนู/รายการอาหาร ร้อยละ 87.7 และประเภทอาหารที่สั่งมารับประทาน คือ อาหารจานเดียว ร้อยละ 56.7 และระยะเวลาที่ใช้บริการคือ ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ร้อยละ 69.0 โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ คือ ต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 57.0

##### ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน

ระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.54) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.57)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือ รสชาติอร่อย ถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.73) และ อาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.67)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีเมนูแจ้งราคาอาหารอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีราคาอาหารหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.96)

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีห้องแอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ จัดโปรโมชันตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ การแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.28)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.65) และพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.58)

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยก ชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โถง ไม่อึดอัด (ค่าเฉลี่ย 4.82) และร้านอาหารมีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.81)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.47) และกระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 46 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.38 (มาก)	-ความสะอาดของอาหาร	4.74 (มากที่สุด)
ด้านราคา	4.00 (มาก)	-คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	4.61 (มากที่สุด)
ด้านสถานที่	3.68 (มาก)	-มีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	4.34 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.57 (มาก)	-การเสนอเมนูอาหารใหม่	3.84 (มาก)
ด้านบุคลากร	4.54 (มากที่สุด)	-พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชี้มยิ้ม แจ่มใส -พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม -พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า -พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี	4.75 (มากที่สุด)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.53 (มากที่สุด)	-ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	4.91 (มากที่สุด)
ด้านกระบวนการบริการ	4.19 (มาก)	-ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	4.55 (มากที่สุด)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ  
ร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ  
ร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ย  
ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความ  
สะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมาคือ รสชาติอร่อยถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.79) และอาหารใหม่  
สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย  
4.32) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รสชาติอร่อยถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.70)  
รองลงมาคือ ความสะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.68) และอาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ  
(ค่าเฉลี่ย 4.62)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน  
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุ่มค่าเมื่อ  
เทียบกับคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย  
4.52) และมีเมนูแจ้งราคาอาหารอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย  
4.04) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร  
(ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีเมนูแจ้งราคา  
อาหารอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน  
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถ  
เพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย  
3.81) และมีห้องแอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย  
3.77) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และ  
ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีห้อง  
แอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวม  
มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก



คือ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมาคือ จัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และจัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และจัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.82) พนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.68) และพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.69) และพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.97) รองลงมาคือ ร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.80) และห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยกชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โถง ไม่อึดอัด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยกชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โถง ไม่อึดอัด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.84) และร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.81)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกสบาย

ตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) และอาหารและเครื่องดื่ม ได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.33) และกระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ตารางที่ 47 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	เพศ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชาย	ความสะอาดของอาหาร	4.82	มากที่สุด
	หญิง	รสชาติอร่อยถูกปาก	4.70	มากที่สุด
ปัจจัยด้านราคา	ชาย	คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	4.68	มากที่สุด
	หญิง	คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	4.58	มากที่สุด
ปัจจัยด้านสถานที่	ชาย	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	4.18	มาก
	หญิง	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	4.44	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ	3.67	มาก
	หญิง	การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม	3.94	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	ชาย	พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน	4.86	มากที่สุด
	หญิง	พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.70	มากที่สุด
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ชาย	ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	4.97	มากที่สุด
	หญิง	ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	4.87	มากที่สุด
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย	การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.70	มากที่สุด
	หญิง	ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	4.48	มาก

### 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา-แม่บ้าน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รสชาติอร่อยถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมาคือ ความสะอาดของอาหาร อาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.84) และการตกแต่งอาหารสวยงามน่ารับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ รสชาติอร่อยถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.56) และอาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง-พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รสชาติอร่อยถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ ความสะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.67) และอาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาคือ รสชาติอร่อยถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.84) และอาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.73)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา-แม่บ้าน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีเมนูแจ้งราคาอาหารอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีเมนูแจ้งราคาอาหารอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง-พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุ่มค่าเมื่อเทียบ

กับคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.45) และมีเมนูแจ้งราคาอาหารอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คู่้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาคือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีเมนูแจ้งราคาอาหารอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีราคาอาหารหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.57)

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา-แม่บ้าน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีห้องแอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีห้องแอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง-พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีห้องแอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีห้องแอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา-แม่บ้าน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ จัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมี



พนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และจัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง-พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาคือ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.43) และจัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา-แม่บ้าน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือ พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.82) และพนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.68) และพนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง-พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.68) และพนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี พนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความ



ชื่อเสียง ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.73) และ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา-แม่บ้าน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยก ชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาคือ บรรยากาศของร้านอาหารเป็นกันเอง อบอุ่น และให้ความรู้สึกที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.84) และ ร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือ ร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.74) และ ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยก ชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง-พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.97) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยก ชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.91) และร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.94) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยก ชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.80) และบรรยากาศของร้านอาหารเป็นกันเอง อบอุ่น และให้ความรู้สึกที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.73)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา-แม่บ้าน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ อาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี ภายในร้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.63) และได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.29) และอาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง-พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.49) และอาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.55) และ กระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ตารางที่ 48 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อาชีพ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	นักศึกษา-แม่บ้าน	รสชาติอร่อยถูกปาก	4.92	มากที่สุด
	ข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ความสะอาดของอาหาร	4.59	มากที่สุด
	ลูกจ้าง-พนักงานบริษัท	รสชาติอร่อยถูกปาก	4.68	มากที่สุด
	ธุรกิจส่วนตัว	ความสะอาดของอาหาร	4.88	มากที่สุด
ปัจจัยด้านราคา	นักศึกษา-แม่บ้าน	ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม	4.68	มากที่สุด
	ข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	4.34	มาก
	ลูกจ้าง-พนักงานบริษัท	คือ คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	4.86	มากที่สุด
	ธุรกิจส่วนตัว	คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	4.73	มากที่สุด

ตารางที่ 48 (ต่อ) สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อาชีพ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	นักศึกษา-แม่บ้าน	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	4.51	มากที่สุด
	ข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	4.44	มาก
	ลูกจ้าง-พนักงานบริษัท	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	4.16	มาก
	ธุรกิจส่วนตัว	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	4.29	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	นักศึกษา-แม่บ้าน	การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม	4.25	มาก
	ข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม	3.63	มาก
	ลูกจ้าง-พนักงานบริษัท	การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ	4.01	มาก
	ธุรกิจส่วนตัว	การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ	3.59	มาก
ด้านบุคคลากร	นักศึกษา-แม่บ้าน	พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.90	มากที่สุด
	ข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม -พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า -พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี	4.70	มากที่สุด
	ลูกจ้าง-พนักงานบริษัท	พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.70	มากที่สุด
	ธุรกิจส่วนตัว	-พนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี -พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า -พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน	4.83	มากที่สุด

ตารางที่ 48 (ต่อ) สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อาชีพ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	นักศึกษา-แม่บ้าน	-ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด -ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยก ชาย-หญิงชัดเจน -ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัดเท่ากัน	4.88	มากที่สุด
	ข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	4.83	มากที่สุด
	ลูกจ้าง-พนักงานบริษัท	ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	4.97	มากที่สุด
	ธุรกิจส่วนตัว	ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	4.94	มากที่สุด
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	นักศึกษา-แม่บ้าน	กระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	4.65	มากที่สุด
	ข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	4.32	มากที่สุด
	ลูกจ้าง-พนักงานบริษัท	ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	4.72	มากที่สุด
	ธุรกิจส่วนตัว	ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	4.66	มากที่สุด

### 3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

ร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ อาหารใหม่สด และใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และใช้วัตถุดิบที่ปลอดสารพิษ (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ

ความสะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมาคือ อาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.82) และรสชาติอร่อยถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รสชาติอร่อยถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ ความสะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.56) และอาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รสชาติอร่อยถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ ความสะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.73) และอาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รสชาติอร่อยถูกปาก (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ ความสะอาดของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.67) และอาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ มีราคาอาหารหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.46) และราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา คือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีเมนูแจ้งราคาอาหารอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาคือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีเมนูแจ้งราคาอาหารอย่างชัดเจน มีราคาอาหารหลายระดับราคา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และสามารถชำระด้วยบัตรเครดิต ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48)



รองลงมา มีเมนูแจ้ราคาอาหารอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีราคาอาหารหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา คือ ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีเมนูแจ้ราคาอาหารอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีห้องแอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ มีห้องแอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.26) และอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีห้องแอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีห้องแอร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) อยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ การมีพนักงาน

แนะนำอาหารและเครื่องดื่ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ จัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม จัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และจัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และจัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.35) รองลงมาคือ จัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ แจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.02)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานพูดจากสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และพนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.65) พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานพูดจากสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี

เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.89) รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.77) และพนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.65) และพนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.80) และพนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมาคือ พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ พนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.53)

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยก ชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โถง ไม่อึดอัด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.98) รองลงมาคือ บรรยากาศของร้านอาหารเป็นกันเอง อบอุ่น และให้ความรู้สึกที่ปลอดภัย ร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.93) และการตกแต่งภายในและภายนอกของร้านอาหารสวยงาม ดูดี สะอาดตา (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด และมีป้าย

แจ้แยก ชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โถง ไม่อึดอัด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.88) และร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด ร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้แยก ชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โถง ไม่อึดอัด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.79) และการตกแต่งภายใน และภายนอกของร้านอาหารสวยงาม คู่มือ สะดุดตา (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้แยก ชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โถง ไม่อึดอัด บรรยากาศของร้านอาหารเป็นกันเองอบอุ่น และให้ความรู้สึกที่ปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.77) และร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาคือ ร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.69) และห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้แยก ชาย-หญิงชัดเจน ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โถง ไม่อึดอัด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.39) และอาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และการให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.38)



ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ อาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา คือ กระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม รวดเร็วไม่ต้องรอนาน อาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ได้รับความสะดวกสบาย ตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีภายใน ร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.55) และ กระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ตารางที่ 49 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	อาชีพ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ต่ำกว่า 10,000 บาท	ความสะดวกสบายของอาหาร	4.67	มากที่สุด
	10,000-20,000 บาท	ความสะดวกสบายของอาหาร	4.84	มากที่สุด
	20,001-30,000 บาท	รสชาติอร่อยถูกปาก	4.68	มากที่สุด
	30,001-40,000 บาท	รสชาติอร่อยถูกปาก	4.86	มากที่สุด
	มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	รสชาติอร่อยถูกปาก	4.93	มากที่สุด



ตารางที่ 49 (ต่อ) สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อาชีพ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านราคา	ต่ำกว่า 10,000 บาท	คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	4.67	มากที่สุด
	10,000-20,000 บาท	คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	4.53	มากที่สุด
	20,001-30,000 บาท	คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	4.88	มากที่สุด
	30,001-40,000 บาท	ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร เท่ากัน	4.48	มาก
	มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	4.69	มากที่สุด
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง	4.67	มากที่สุด
	10,000-20,000 บาท	อยู่ใกล้แหล่งชุมชน	4.28	มาก
	20,001-30,000 บาท	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	4.32	มาก
	30,001-40,000 บาท	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	4.34	มาก
	มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	4.31	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่า 10,000 บาท	การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม เท่ากัน	4.11	มาก
	10,000-20,000 บาท	การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ	3.74	มาก
	20,001-30,000 บาท	การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม	4.12	มาก
	30,001-40,000 บาท	การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม	3.82	มาก
	มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม เท่ากัน	3.35	ปานกลาง

ตารางที่ 49 (ต่อ) สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อาชีพ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านบุคลากร	ต่ำกว่า 10,000 บาท	-พนักงานพูดจากสุภาพ อ่อนน้อม -พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า -พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี	4.7	มากที่สุด
	10,000-20,000 บาท	-พนักงานพูดจากสุภาพ อ่อนน้อม -พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า - พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี	4.89	มากที่สุด
	20,001-30,000 บาท	พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.68	มากที่สุด
	30,001-40,000 บาท	พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.93	
	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.84	มากที่สุด
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	-ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด -ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยก ชาย-หญิงชัดเจน -ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด	4.98	มากที่สุด
	10,000-20,000 บาท	ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	5.00	มากที่สุด
	20,001-30,000 บาท	-ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด -ร้านอาหารที่ระบอบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี	4.88	มากที่สุด
	30,001-40,000 บาท	ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	4.80	มากที่สุด
	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	4.75	มากที่สุด
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	4.63	มากที่สุด
	10,000-20,000 บาท	กระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	4.45	มากที่สุด
	20,001-30,000 บาท	ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	4.82	มากที่สุด
	30,001-40,000 บาท	การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.66	มากที่สุด
	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	4.60	มากที่สุด

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี สามารถอภิปรายผลดังนี้

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์ใจ เรืองธนากร (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารมื้อเย็นนอกบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรกนก เพ็ชรตระกูล (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือปัจจัยด้านราคา

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** หมายถึงสินค้าที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและก่อให้เกิดความพึงพอใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ความสะอาดของอาหาร รองลงมาคือ รสชาติอร่อยถูกปาก และอาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรกนก เพ็ชรตระกูล (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคืออาหารมีความสะอาด นำมารับประทาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความสดของอาหาร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ใจ เรืองธนากร (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคืออาหารมีรสชาติอร่อย

**ปัจจัยด้านราคา** หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน เป็นต้นทุนของลูกค้า แต่เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้แก่ธุรกิจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ **คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร** ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ราคาอาหาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์ใจ เรืองธนากร (2549) ที่ผล

การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคืออัตราค่าอาหาร/บริการสมเหตุสมผลยอมรับได้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรรณก เพ็ชรตระกูล (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือมีการบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ซึ่งผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันเนื่องจากการนำผลการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งไม่ได้นำผลการศึกษารองลงมาเปรียบเทียบกัน ผลที่ได้ของการศึกษาที่เหมือนกันจึงอาจอยู่ในลำดับรองลงมา

**ปัจจัยด้านสถานที่** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตตัวสินค้าไปยังสถานที่ต้องการและเวลาที่เหมาะสม การกำหนดทำเลที่ตั้งเพื่อเข้าถึงผู้บริโภค โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการ ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ เพราะทำเลที่ตั้งที่เลือกเป็นตัวกำหนดกลุ่มของผู้บริโภคที่จะเข้ามาใช้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ **มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย** ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ใจ เรืองชนากร (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณก เพ็ชรตระกูล (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย

ซึ่งผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันเนื่องจากการนำผลการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งไม่ได้นำผลการศึกษารองลงมาเปรียบเทียบกัน ผลที่ได้ของการศึกษาที่เหมือนกันจึงอาจอยู่ในลำดับรองลงมา

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** หมายถึง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูล ระหว่างผู้ขาย กับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงใจผู้ซื้อ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ **การเสนอเมนูอาหารใหม่** ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือการลดราคาอาหาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ใจ เรืองชนากร (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือมีส่วนลดบริการเป็นพิเศษเมื่อมาใช้บริการ

บ่อยครั้ง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรกนก เพ็ชรตระกูล (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือมีการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ

ซึ่งผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันเนื่องจากการนำผลการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งไม่ได้นำผลการศึกษารองลงมาเปรียบเทียบกัน ผลที่ได้ของการศึกษาที่เหมือนกันจึงอาจอยู่ในลำดับรองลงมา

**ปัจจัยด้านบุคลากร** หมายถึงพนักงาน ผู้ให้บริการ ซึ่งได้จากการคัดเลือก การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ **พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี** ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ **พนักงานให้บริการทำอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว** และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ใจ เรืองธนากร (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานไม่เป็นโรคติดต่อ เช่นตาแดง เป็นหวัด เป็นต้น และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรกนก เพ็ชรตระกูล (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

ซึ่งผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันเนื่องจากการนำผลการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งไม่ได้นำผลการศึกษารองลงมาเปรียบเทียบกัน ผลที่ได้ของการศึกษาที่เหมือนกันจึงอาจอยู่ในลำดับรองลงมา

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** หมายถึงการพัฒนารูปแบบในการให้บริการ โดยการสร้างคุณภาพรวม เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ **ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด** สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ใจ เรืองธนากร (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ โต๊ะและอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารมีความสะอาด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือการมีห้องน้ำสะอาด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรกนก เพ็ชรตระกูล (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ



แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือภายในกว้างขวาง โถง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย

ซึ่งผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันเนื่องจากการนำผลการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งไม่ได้นำผลการศึกษารองลงมาเปรียบเทียบกัน ผลที่ได้ของการศึกษาที่เหมือนกันจึงอาจอยู่ในลำดับรองลงมา

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง กระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ เป็นการส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและประทับใจลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ใจ เรืองธนากร (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานบริการสุภาพ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรกนก เพ็ชรตระกูล (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือบิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นชัดเจน

ซึ่งผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันเนื่องจากการนำผลการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งไม่ได้นำผลการศึกษารองลงมาเปรียบเทียบกัน ผลที่ได้ของการศึกษาที่เหมือนกันจึงอาจอยู่ในลำดับรองลงมา

### ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี มีข้อค้นพบจากการศึกษาดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักร้านอาหารในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรีจากการแนะนำของเพื่อน และเป็นผู้ตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารด้วยตนเอง
2. ส่วนใหญ่วันที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือวันเสาร์ วันธรรมดาโดยเฉพาะวันอังคารและวันพฤหัสบดีจะใช้บริการน้อยที่สุด
3. ส่วนใหญ่จะใช้บริการช่วงเวลา 17.01-21.00 น. มีเพียงร้อยละ 15.7 ที่ใช้บริการก่อนเวลา 12.00 น. และร้อยละ 3.0 ที่ใช้บริการ หลังเวลา 21.00 น.

4. ส่วนใหญ่วิธีสั่งอาหารจะดูตามเมนู/รายการอาหาร มีเพียงร้อยละ 6.7 เท่านั้นที่ดูจากราคาอาหารที่ถูก

5. ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่ใช้บริการครั้งละ 1-2 ชั่วโมง มีเพียงร้อยละ 0.7 ที่ใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง

6. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะอาดของอาหาร รสชาติอร่อย ถูกปาก และอาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องใช้วัตถุดิบที่ปลอดสารพิษในระดับมากที่สุด ขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่านักศึกษาและแม่บ้าน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ใช้วัตถุดิบที่ปลอดสารพิษ มีหลายประเภทให้เลือก และการตกแต่งอาหารสวยงามน่ารับประทาน ขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมต่อบริการด้านนี้ในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มรายได้อื่นๆที่เหลือให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

7. ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และในเรื่องสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม ในระดับมากที่สุด ขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในเรื่องคุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหารในระดับมาก ขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดและอาชีพนักศึกษา-แม่บ้านให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม ขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่าในเรื่อง คุ่มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร กลุ่มรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

8. ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อยู่ในเส้นทางที่ใช้เดินทางประจำ เช่น บ้าน ที่ทำงาน ฯลฯ และมีโต๊ะนั่งด้านนอกห้องแอร์ มีห้องสำหรับจัดเลี้ยงเป็นส่วนตัวเฉพาะกลุ่ม ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ในระดับมาก ขณะที่เพศชายให้

ความสำคัญในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่านักศึกษาและแม่บ้าน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย ขณะที่กลุ่มอาชีพอื่น ให้ความสำคัญในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่าในเรื่องทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

9. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน และการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โบปปลิว หนังสือพิมพ์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องจัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ ในระดับมาก ขณะที่เพศชายให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่านักศึกษาและแม่บ้าน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โบปปลิว หนังสือพิมพ์ ขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

10. ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี และพนักงานสามารถแนะนำอาหารและเครื่องดื่มได้เป็นอย่างดี ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ ในระดับมากที่สุด ขณะที่เพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่านักศึกษาและแม่บ้าน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย และเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด

11. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่องภาพลักษณ์ของร้านอาหารดูดี ร้านอาหารมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และชื่อร้านและสัญลักษณ์ของร้านจำง่าย ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด

12. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และในเรื่อง มีบริการจองโต๊ะล่วงหน้า ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในเรื่อง อาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง การให้บริการอย่างเสมอภาค และได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด ขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่านักศึกษาและแม่บ้าน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง กระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วไม่ต้องรอนาน อาหารและเครื่องดื่ม ได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีภายในร้าน และการให้บริการอย่างเสมอภาค ขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่าในเรื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาค กลุ่มรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และในเรื่อง ได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ กลุ่มรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

13. ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ 10 อันดับแรก มีดังนี้ ตารางที่ 50 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาด 10 อันดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.91 (มากที่สุด)	1
ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยกชาย-หญิงชัดเจน	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.82 (มากที่สุด)	2
ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.82 (มากที่สุด)	2
ร้านอาหารที่ระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.81 (มากที่สุด)	3
พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม	ด้านบุคลากร	4.75 (มากที่สุด)	4
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า	ด้านบุคลากร	4.75	4

		(มากที่สุด)	
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี	ด้านบุคลากร	4.75 (มากที่สุด)	4
บรรยากาศของร้านอาหารเป็นกันเอง อบอุ่น และให้ความรู้สึกที่ปลอดภัย	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	4.75 (มากที่สุด)	4
พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	ด้านบุคลากร	4.75 (มากที่สุด)	4
ความสะอาดของอาหาร	ด้านผลิตภัณฑ์	4.74 (มากที่สุด)	5
รสชาติอร่อยถูกปาก	ด้านผลิตภัณฑ์	4.73 (มากที่สุด)	6
อาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มี คุณภาพ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.67 (มากที่สุด)	7
พนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอา ใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	ด้านบุคลากร	4.65 (มากที่สุด)	8
คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร	ด้านราคา	4.61 (มากที่สุด)	9
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ	ด้านบุคลากร	4.58 (มากที่สุด)	10

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้  
บริการร้านอาหารในอำเภอเมืองราชบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ประกอบการควรให้  
ความสำคัญกับภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด ควรจัดพื้นที่ภายในร้านให้มีที่นั่งเพียงพอ  
ไม่อึดอัด เก้าอี้นั่งสบาย และให้ความสำคัญรักษาความสะอาดของห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอด้วย  
เช่นกัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีลูกค้าใช้บริการจำนวนมากในช่วงเวลา 17.01-21.00 น.  
นอกจากนี้ควรมีระบบการติดตั้งเครื่องฟอกอากาศหรือระบบพัดลมดูดควันเพื่อถ่ายเทอากาศ  
ภายในที่ดี นอกจากนี้ การตกแต่งภายใน และภายนอกของร้านอาหารสวยงาม ดูดี สะอาดตา  
อย่างไรก็ตามการตกแต่งร้านและบรรยากาศในร้านเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการแข่งขัน  
ทางร้านควรเน้นการตกแต่งร้านแนวติดกลมกลืนไปกับรูปแบบการให้บริการ ให้มีความสวยงาม  
โดดเด่นและแตกต่างจากร้านอื่นเพื่อสร้างเอกลักษณ์หรือการจดจำให้กับร้านอาจจะจัดให้มีมุม  
สวยๆสำหรับลูกค้าสามารถถ่ายรูปได้ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันที่นิยม



ถ่ายรูปตามสถานที่ต่างๆ หรืออาหารแล้วแชร์ข้อมูลผ่านสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, Instagram เป็นต้น ซึ่งเป็นการใช้กลยุทธ์แบบ Word of Mouth ที่ทรงพลังอย่างยิ่งอีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ทราบว่าความรู้จากร้านอาหารของผู้บริโภคกว่า 90 % รับรู้จากการแนะนำของเพื่อนหรือคนใกล้ชิด หากผู้ประกอบการสามารถใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่ก็สามารถเพิ่มโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการในทุกๆ ด้าน โดยการฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับเพื่อให้เข้าใจในกระบวนการให้บริการลูกค้าตามหน้าที่ของตนเองและเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ พัฒนาความรู้ ความชำนาญในการให้บริการทั้งในด้านผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มอย่างมืออาชีพ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน แสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง การแต่งกายของพนักงานต้องสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย ควรชี้ให้พนักงานเห็นถึงความต้องการหรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังในการเข้ารับบริการเพื่อให้พนักงานแต่ละส่วนทำตามบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของอาหาร อาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ เพื่อให้รสชาติของอาหารที่อร่อย และถูกปากลูกค้า การตกแต่งอาหารในงานควรจัดขนาดให้เหมาะสมกับภาชนะที่บรรจุอาหาร ควรเลือกภาชนะในการเสิร์ฟให้เหมาะสมกับอาหารในแต่ละประเภท เช่น การเลือกใช้ภาชนะที่มีรูปทรงแปลกหรือสีฉูดฉาดของภาชนะในบางเมนูเพื่อให้อาหารดูเด่นขึ้นน่ารับประทาน ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของวัตถุดิบที่นำมาปรุงอาหาร ควรใช้วัตถุดิบที่สดและสะอาดและปลอดภัย อาจสามารถเพิ่มมูลค่าของอาหารโดยการใช้วัตถุดิบที่ปลอดสารพิษหรือกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาสร้างสรรค์รายการอาหารซึ่งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของร้านได้อีกทางหนึ่งด้วยเนื่องจากแนวโน้มของผู้บริโภคสมัยใหม่จะให้ความสำคัญกับเรื่องสุขภาพและสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นควรมีการนำเสนอรายการอาหารใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความแปลกใหม่ไม่จำเจเป็นทางเลือกให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นประจำ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในกระบวนการให้บริการทุกขั้นตอน โดยเฉพาะการบริการของพนักงานต้องบริการด้วยความรวดเร็วในการรับ

รายการอาหารและเครื่องดื่ม และการส่งอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งอย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยเฉพาะในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งมีจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านมาก ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอโดยอาจจ้างเป็นพนักงานชั่วคราว และต้องกำชับถึงการให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค รวดเร็ว และถูกต้อง มีการทวนคำสั่งรายการอาหารลูกค้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาด

**ปัจจัยด้านสถานที่** ทำเลที่ตั้งของร้านอาหารที่ไม่ได้อยู่ในเขตชุมชนหรือเส้นทางสัญจรหลักอาจจะไม่ใช่ปัญหาที่สำคัญมากนักเนื่องจากแนวโน้มของผู้คนที่มีรถยนต์ส่วนตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากนโยบายรถคันแรกของรัฐบาลทำให้สามารถเดินทางไปในที่ที่ไกลออกไปได้ แต่อย่างน้อยทำเลที่ตั้งของร้านก็ควรอยู่ในเส้นทางที่สัญจรไปมาสะดวกไม่ลำบากในการเดินทาง และสิ่งสำคัญมากก็คือการมีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอและมีความปลอดภัยโดยเฉพาะกับลูกค้าที่เป็นผู้หญิงจะให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยค่อนข้างมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและสะดวกต่อผู้เข้ามาใช้บริการ ไม่เล็กหรือแคบจนการเข้าออกลำบากและที่สำคัญคือเรื่องของความปลอดภัยของลูกค้าทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ในเวลากลางคืนควรมีการติดไฟส่องสว่างในบริเวณที่จอดรถและมีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกบริเวณที่จอดรถด้วยเช่นกัน