

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการจ้างบริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่เคยใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ทั้งหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน จำนวน 100 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและขององค์กร

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปีมากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 29.0 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.0 รองลงมา คือ ระดับ ปวส. , อนุปริญญา ร้อยละ 15.0 มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน ร้อยละ 43.0 ประเภทกิจการของหน่วยงาน เป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจการเงิน การธนาคาร ประกัน ร้อยละ 17.0 มีพนักงานในองค์กร ต่ำกว่า 50 คนมากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมาได้แก่ พนักงานมากกว่า 200 คน ร้อยละ 29.0

##### 5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

จากการศึกษา พบว่า องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามในรอบปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เคยใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ของร้านอาหาร 1- 3 ครั้ง ร้อยละ 51 รองลงมาได้แก่ 4 – 6 ครั้ง ร้อยละ 25 โอกาสในการใช้บริการจัดเลี้ยงส่วนใหญ่จะเป็นการจัดเลี้ยงของหน่วยงาน ร้อยละ 61 รองลงมาได้แก่ งานประชุม สัมมนาในสาขาอาชีพ ร้อยละ 20 ใช้บริการจัดเลี้ยงแบบอาหารเย็นพร้อมเครื่องดื่มมากที่สุด ร้อยละ 44 รองลงมาได้แก่ อาหารกลางวันพร้อมอาหารว่าง ร้อยละ 35 ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการอาหารไทย ร้อยละ 94 รองลงมาได้แก่ อาหารพื้นเมือง ร้อยละ 37 ใช้บริการเครื่องดื่มคือ น้ำเปล่า ร้อยละ 66 ชา กาแฟ ร้อยละ 63 เลือกบริการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟ่ต์มากที่สุด ร้อยละ 94 รองลงมา ได้แก่ โต๊ะจีน ร้อยละ 19

ใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในลักษณะที่มีอาหาร อาหารว่าง เครื่องดื่ม ภาชนะ และอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ พร้อมตกแต่งสถานที่ มากที่สุด ร้อยละ 44 รองลงมา ได้แก่ อาหาร อาหารว่าง เครื่องดื่ม ภาชนะและอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ ร้อยละ 20 มีผู้เข้าร่วมงานเลี้ยง 31 – 50 คน มากที่สุด ร้อยละ 28 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 คน ร้อยละ 22 ส่วนใหญ่รู้จักร้านที่ให้บริการจัดเลี้ยงจาก คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 74 รองลงมาคือ สื่อโฆษณา สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ร้อยละ 18 ร้านอาหารที่บริการ จัดเลี้ยงที่ให้บริการเป็นประจำคือ ร้านอาหารประจำโรงแรม ร้อยละ 35 ร้านอาหารที่ให้บริการจัด เลี้ยงโดยตรง ร้อยละ 34 เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านมีหลากหลายคือ ราคา มีความเหมาะสม ร้อยละ 78 รสชาติและความอร่อยของอาหาร ร้อยละ 63 ผู้ที่มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเลือกร้านที่ให้บริการจัดเลี้ยงคือ หัวหน้าหน่วยงาน ร้อยละ 43 ผู้บริหาร ร้อยละ 38 ช่วงเวลา อาหารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจัดเลี้ยงคือ เวลายืน ร้อยละ 49 เวลากลางวัน ร้อยละ 47 จำนวนอาหารที่ให้บริการจัดเลี้ยงที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้มีหลากหลายคือ จำนวน 4 อย่าง ร้อย ละ 36 จำนวน 5 อย่าง ร้อยละ 31 รายการอาหารในการจัดเลี้ยงโดยการเลือกตามเมนูของร้าน ร้อยละ 57 รองลงมาคือ กำหนดประเภทอาหารให้ทางร้านเอง ร้อยละ 28 การเลือกรายการเครื่องดื่ม ในการจัดเลี้ยงเลือกตามเมนูของร้านมากที่สุด ร้อยละ 48 รองลงมาคือ กำหนดประเภทเครื่องดื่ม ให้ทางร้านเอง ร้อยละ 38

พบว่าใช้เวลาในการติดต่อร้านบริการจัดเลี้ยงล่วงหน้าคือ 7 – 10 วัน ร้อยละ 33 เวลา 1 – 3 วัน ร้อยละ 31 ราคาค่าบริการจัดเลี้ยงต่อหัวที่เหมาะสมสำหรับอาหารว่าง 1 มื้อ คือราคา 21 – 30 บาท ร้อยละ 26 ราคา 41 – 50 บาท ร้อยละ 24 ราคาค่าบริการจัดเลี้ยงต่อหัวที่เหมาะสมสำหรับ อาหารกลางวัน 1 มื้อ คือ 51 – 70 บาทมากที่สุด ร้อยละ 37 รองลงมาคือ ไม่เกิน 50 บาท ร้อยละ 21 ราคาค่าบริการจัดเลี้ยงต่อหัวที่เหมาะสมสำหรับอาหารเย็น 1 มื้อ คือ 71 – 100 บาท มากที่สุด ร้อยละ 41 รองลงมาคือ 101 – 130 บาท ร้อยละ 18 สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการเพิ่มเติมใน บริการจัดเลี้ยงคือ คนตรี ร้อยละ 24 การจัดสถานที่ และพนักงานเสิร์ฟ ร้อยละ 21 เท่ากัน

### 5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

จากการศึกษาด้านทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความคิดเห็น และด้านพฤติกรรม สรุปได้ดังนี้

### ด้านความรู้ความเข้าใจ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 78.87 ซึ่งรายละเอียดที่รู้มากที่สุด คือ มีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภททั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ การคิดราคาค่าบริการจัดเลี้ยงมีหลายแบบขึ้นกับรูปแบบการจัดงาน เมนูอาหาร จำนวนผู้ร่วมงาน ร้อยละ 89.00 และบริการจัดเลี้ยงมีขั้นตอนการให้บริการครบถ้วน ตั้งแต่เริ่มเตรียมงาน จนถึงการเก็บล้าง ทำความสะอาดสถานที่ ร้อยละ 84.00

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมร้อยละ 10.62 โดยรายละเอียดที่ไม่แน่ใจมากที่สุด คือ บุคลากรด้านการจัดเลี้ยงมีความชำนาญในการให้บริการ ร้อยละ 16.00 รองลงมาคือ มีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ ร้อยละ 15.00 และการติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 13.00

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 10.50 โดยรายละเอียดที่ไม่รู้มากที่สุด คือ มีบริการจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ ร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ การติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 19.00 และบุคลากรด้านการจัดเลี้ยงมีความชำนาญในการให้บริการ ร้อยละ 11.00

### ด้านความรู้สึกต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกต่อการบริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านช่องทางการจำหน่ายและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานบริการ กระบวนการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านรูปแบบทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ ส่วนรายละเอียดของแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านช่องทางการจำหน่ายและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยกับการสามารถติดต่อร้านได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ด้านพนักงานบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยมากที่สุดกับการที่พนักงานแต่งกายสะอาด มีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยมากที่สุดกับการให้บริการที่มีมาตรฐานและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.42 )

ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยมากที่สุดกับการให้บริการที่มีอาหารให้เลือกหลากหลายชนิด(ค่าเฉลี่ย 4.36 )

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยมากที่สุดกับการลดราคาเมื่อมีการใช้บริการด้วยจำนวนคนในงานเลี้ยงมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.32 )

ด้านรูปแบบทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยมากที่สุดกับการจัดสถานที่ของงานเลี้ยงมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.44 )

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยมากที่สุดกับการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.94 )

#### **ด้านพฤติกรรมหรือแนวโน้มการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ถ้าพนักงานจัดเลี้ยงมีความสามารถในการให้บริการเป็นมืออาชีพ และมีการจัดงานเลี้ยงที่สวยงาม ประณีต มีความเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา คือ ถ้าหากอาหารมีรสชาติอร่อย บริการจัดเลี้ยงดี ถึงแม้จะเป็นร้านที่ไม่มีชื่อเสียง ก็ยินดีจะเลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12 )

ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ถ้าบริการจัดเลี้ยงสามารถติดต่อได้ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.43 )

#### **5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่จำแนกตามอาชีพ**

จากผลการศึกษาทัศนคติต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ ได้แก่ อาชีพพนักงานบริษัท ราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการและอาชีพอิสระอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

#### **ด้านความรู้ความเข้าใจ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 84.07 ซึ่งรู้มากที่สุดในเรื่อง ปัจจุบันมีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภท ทั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ร้อยละ 97.67 ไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมร้อยละ 8.85 ซึ่งไม่แน่ใจมากที่สุดในเรื่อง การติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความชำนาญด้าน

การจัดเลี้ยง และไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมร้อยละ 7.08 ซึ่งไม่รู้มากที่สุด ในเรื่อง ในเรื่องการติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่นทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 76.25 ซึ่งรู้มากที่สุดในเรื่อง ปัจจุบันมี บริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภท ทั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอก สถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 12.75 ซึ่งไม่แน่ใจมากที่สุด ในเรื่องมีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้ เลือก เช่นแบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความ ชำนาญด้านการจัดเลี้ยง และไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 11.00 ซึ่งไม่รู้ มากที่สุด ในเรื่องมีบริการจัดรับเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมี การให้บริการเต็มรูปแบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการและอาชีพอิสระอื่นๆ ส่วนใหญ่มี ความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 73.21 ซึ่งรู้มากที่สุดในเรื่อง ปัจจุบันมีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภท ทั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส การคิดราคาค่าบริการการ จัดเลี้ยงมีหลายแบบขึ้นกับรูปแบบการจัดงาน เมนูอาหาร จำนวนผู้ร่วมงาน การติดต่อบริการจัด งานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่นทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งบริการจัดเลี้ยงมีขั้นตอน การให้บริการครบถ้วนตั้งแต่เริ่มเตรียมงาน จนถึงการเก็บล้าง ทำความสะอาดสถานที่ ไม่รู้ต่อ บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 19.64 ซึ่งไม่รู้มากที่สุดในเรื่องบริการจัดงานเลี้ยงมี รายการส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลด หรือมีของแถมเมื่อใช้บริการจำนวนมาก และไม่แน่ใจ ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 7.14 ซึ่งไม่แน่ใจมากที่สุดในเรื่องมีบริการจัดรับ เลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ

#### ด้านความรู้สึกต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความรู้สึกต่อบริการ จัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.18) โดยความรู้สึกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการที่มีมาตรฐานและรวดเร็ว การจัดสถานที่ของงานเลี้ยงมีความสะอาด ถูก สุขลักษณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความรู้สึกต่อ บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย(ค่าเฉลี่ย4.27) โดยความรู้สึกที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ พนักงานมีความเอาใจใส่ในการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการและอาชีพอิสระอื่นๆมีความรู้สึกต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง(ค่าเฉลี่ย4.53) โดยความรู้สึกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการนี้สามารถเชื่อถือได้ในรสชาติ มีการให้บริการที่มีมาตรฐานและรวดเร็ว ให้บริการที่สะดวกสบายแก่ผู้ร่วมงานเลี้ยง มีความพร้อมของอุปกรณ์จัดเลี้ยง บริการมีหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจและงบประมาณ รวมทั้งการจัดสถานที่ของงานเลี้ยงมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ

#### ด้านพฤติกรรมหรือแนวโน้มการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ถ้าหากอาหารมีรสชาติอร่อย บริการจัดเลี้ยงดี แต่ร้านไม่มีชื่อเสียง จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ถ้ามีการปรับราคาอาหารและบริการเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือถ้าพนักงานจัดเลี้ยงมีความสามารถในการให้บริการแบบมืออาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการและอาชีพอิสระอื่นๆ จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หากอาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิดมากขึ้น จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือถ้ามีการปรับราคาอาหารและบริการเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

#### 5.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่จำแนกตามความถี่ในการจัดเลี้ยง

จากผลการศึกษาทัศนคติต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความถี่ในการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

#### ด้านความรู้ความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการจัดเลี้ยง 1-3 ครั้ง( ต่อปี ) มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 74.51 ซึ่งรู้มากที่สุดในเรื่อง ปัจจุบันมีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภท ทั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมร้อยละ 12.99 ซึ่งไม่รู้มากที่สุดในเรื่อง มีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก

เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 12.50 ซึ่งไม่แน่ใจมากที่สุดในเรื่องปัจจุบันบริการจัดเลี้ยงมีอุปกรณ์ให้พร้อม มีรับตกแต่งสถานที่แบบครบวงจร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการจัดเลี้ยง 4-6 ครั้ง( ต่อปี )มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 84.00 ซึ่งรู้มากที่สุด ในเรื่องปัจจุบันมีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภท ทั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 8.00 ซึ่งไม่รู้มากที่สุดในเรื่องมีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ การติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการจัดเลี้ยง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 8.00 ซึ่งไม่แน่ใจมากที่สุดในเรื่องมีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการจัดเลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการจัดเลี้ยง 7-9 ครั้ง( ต่อปี )มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 77.78 ซึ่งรู้มากที่สุดในเรื่องปัจจุบันมีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภท ทั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 12.50 ซึ่งไม่แน่ใจมากที่สุดในเรื่องการติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีขั้นตอนการให้บริการครบถ้วนตั้งแต่เริ่มเตรียมงาน จนถึงการเก็บล้าง ทำความสะอาดสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 9.72 ซึ่งไม่รู้มากที่สุด ในเรื่อง การติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการจัดเลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการจัดเลี้ยงมากกว่า 10 ครั้ง( ต่อปี ) มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 85.83 ซึ่งรู้มากที่สุด ในเรื่องปัจจุบันมีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภท ทั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงในภาพรวม ร้อยละ 7.50 ซึ่งไม่แน่ใจมากที่สุด ในเรื่องมีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 6.67 ซึ่งไม่รู้มากที่สุด ในเรื่องมีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ

### ด้านความรู้สึกต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการจัดเลี้ยง 1-3 ครั้ง( ต่อปี) มีความรู้สึกต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ภาพรวมในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ยรวม4.33) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการที่มีมาตรฐานและรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการจัดเลี้ยง 4-6 ครั้ง( ต่อปี ) มีความรู้สึกต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ยรวม4.31) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานแต่งกายสะอาด มีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการจัดเลี้ยง 7-9 ครั้ง( ต่อปี ) มีความรู้สึกต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ยรวม4.13) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการนี้มีหลายระดับราคาให้เลือก มีการลดราคาเมื่อมีการใช้บริการด้วยจำนวนคนในงานเลี้ยงมากขึ้น รวมทั้งการจัดสถานที่ของงานเลี้ยงมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการจัดเลี้ยงมากกว่า 10 ครั้ง( ต่อปี ) มีความรู้สึกต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย4.15) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการนี้มีหลายระดับราคาให้เลือก รวมทั้งพนักงานแต่งกายสะอาด มีระเบียบ

### ด้านพฤติกรรมหรือแนวโน้มการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการจัดเลี้ยง 1-3 ครั้ง( ต่อปี) จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ถ้าหากอาหารมีรสชาติอร่อย บริการจัดเลี้ยงดี แม้อร้านไม่มีชื่อเสียง จะใช้บริการในระดับปานกลางถ้ามีการปรับราคาอาหารและบริการเพิ่มเติมเล็กน้อย และหากบริการจัดเลี้ยงสามารถติดต่อได้ทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการจัดเลี้ยง 4-6 ครั้ง(ต่อปี) จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย3.98)โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ถ้าพนักงานจัดเลี้ยงมีความสามารถในการให้บริการแบบมืออาชีพ จะใช้บริการในระดับปานกลางหากบริการจัดเลี้ยงสามารถติดต่อได้ทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการจัดเลี้ยง 7-9 ครั้ง(ต่อปี) จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.98)โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ถ้าหากอาหารมีรสชาติอร่อย บริการจัดเลี้ยงดี แม้อร้าน ไม่มีชื่อเสียง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการจัดเลี้ยง มากกว่า 10 ครั้ง(ต่อปี) จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.77) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ถ้า

พนักงานจัดเลี้ยงมีความสามารถในการให้บริการแบบมืออาชีพ จะใช้บริการในระดับปานกลางหากบริการจัดเลี้ยงสามารถติดต่อได้ทางอินเทอร์เน็ต

### 5.1.6 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ จำแนกตามโอกาสที่ใช้บริการจัดเลี้ยง

#### ด้านความรู้ความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในโอกาสงานจัดเลี้ยงของหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 79.30 ซึ่งรู้มากที่สุดในเรื่อง ปัจจุบันมีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภท ทั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 10.65 ซึ่งไม่รู้มากที่สุดในเรื่อง มีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ และผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 10.04 ซึ่งไม่แน่ใจมากที่สุดในเรื่อง มีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการจัดเลี้ยง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในโอกาสงานจัดเลี้ยงรับรองลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 67.04 ซึ่งรู้มากที่สุดในเรื่อง ปัจจุบันมีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภท ทั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 17.04 ซึ่งไม่แน่ใจมากที่สุดในเรื่อง มีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ การติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัจจุบันบริการจัดเลี้ยงมีอุปกรณ์ให้พร้อม มีรับตกแต่งสถานที่แบบครบวงจร และผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 15.91 ซึ่งไม่รู้มากที่สุดในเรื่อง มีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในโอกาสงานฉลองของพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมร้อยละ 75.00 ซึ่งรู้มากที่สุดในเรื่อง การคิดราคาค่าบริการการจัดเลี้ยงมีหลายแบบขึ้นกับรูปแบบการจัดงาน เมนูอาหาร จำนวนผู้ร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้รวมทั้งไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 12.50 เท่ากัน ซึ่งไม่รู้มากที่สุดในเรื่อง การติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการจัดเลี้ยง และไม่แน่ใจมากที่สุดในเรื่อง มีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการ

เต็มรูปแบบ รวมทั้งมีขั้นตอนการให้บริการครบถ้วนตั้งแต่เริ่มเตรียมงาน จนถึงการเก็บล้าง ทำความสะอาดสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในงานประชุม สัมมนาในสาขาอาชีพ มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 85.62 ซึ่งรู้มากที่สุด ในเรื่องปัจจุบันมีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภท ทั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 7.50 ซึ่งไม่แน่ใจมากที่สุด ในเรื่องมีบริการรับจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ รวมทั้งการติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต และผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 6.87 ซึ่งเรื่องที่ไม่รู้มากที่สุด คือการติดต่อบริการจัดงานเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต

#### ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในโอกาสจัดเลี้ยงของหน่วยงาน มีความรู้สึกต่อการบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือบริการนี้มีหลายระดับราคาให้เลือก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในโอกาสงานเลี้ยงรับรองลูกค้า มีความรู้สึกต่อการบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานแต่งกายสะอาด มีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในโอกาสงานฉลองพนักงาน มีความรู้สึกต่อการบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการให้บริการที่มีมาตรฐานและรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในโอกาสงานประชุม สัมมนาในสาขาวิชาชีพ มีความรู้สึกต่อการบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ มีอาหารให้เลือกหลากหลายชนิด พนักงานมีความเอาใจใส่ในการบริการ พนักงานแต่งกายสะอาด มีระเบียบ ให้บริการที่สะดวกสบายแก่ผู้ร่วมงานเลี้ยง การจัดสถานที่ของงานเลี้ยงมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ รวมทั้งให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆครบ

#### ด้านพฤติกรรมหรือแนวโน้มการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในโอกาสงานเลี้ยงของหน่วยงาน จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ถ้าพนักงาน

จัดเลี้ยงมีความสามารถในการให้บริการแบบมืออาชีพ จะใช้บริการในระดับปานกลางถ้ามีการปรับราคาอาหารและบริการเพิ่มเติมเล็กน้อย และหากบริการจัดเลี้ยงสามารถติดต่อได้ทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในงานรับรองลูกค้า จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ถ้าหากอาหารมีรสชาติอร่อย บริการจัดเลี้ยงดี แม้อันไม่มีชื่อเสียง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในงานฉลองพนักงาน จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันคือ ถ้าหากอาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิดมากขึ้น รวมทั้งหากคำนึงถึงการจัดเลี้ยงที่สวยงาม ประณีต มีความเป็นมืออาชีพ จะใช้บริการในระดับปานกลางหากบริการจัดเลี้ยงสามารถติดต่อได้ทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในงานประชุม สัมมนาในสาขาอาชีพ จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หากคำนึงถึงการจัดเลี้ยงที่สวยงาม ประณีต มีความเป็นมืออาชีพ จะใช้บริการในระดับปานกลางถ้ามีการปรับราคาอาหารและบริการเพิ่มเติมเล็กน้อย และหากบริการจัดเลี้ยงสามารถติดต่อได้ทางอินเทอร์เน็ต

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการจ้างบริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องพฤติกรรม การซื้อและใช้ขององค์กร โดยใช้คำถามช่วยเพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ ดังนี้

(1) ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน มีที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

(2) องค์กรต้องการบริการอะไร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้องค์กรมีพฤติกรรมในการเลือกบริการจัดเลี้ยงแบบอาหารเย็นพร้อมเครื่องดื่มนานาชาติ เลือกใช้บริการอาหารไทย เครื่องดื่มประเภทน้ำเปล่า ชา กาแฟ ใช้บริการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟ่ต์ และใช้บริการในลักษณะที่มีอาหาร อาหารว่าง เครื่องดื่ม ภาชนะและอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ พร้อมตกแต่งสถานที่ มากที่สุด

(3) ทำไมองค์กรจึงต้องการบริการนั้น ในการศึกษาพบว่าองค์กรที่เลือกใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการจัดเลี้ยงของหน่วยงานมากที่สุด

(4) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดเลี้ยงมีหลากหลาย คือ หัวหน้าหน่วยงาน ผู้บริหาร

(5) องค์กรใช้บริการเมื่อใด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้องค์กรใช้บริการมากที่สุดในโอกาสการจัดเลี้ยงของหน่วยงาน

(6) องค์กรใช้บริการที่ไหน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้องค์กรใช้บริการหลากหลายคือ ร้านอาหารประจำโรงแรม ร้านอาหารที่ให้บริการจัดเลี้ยงโดยตรง โดยช่วงเวลาอาหารที่องค์กรใช้บริการจัดเลี้ยงมีหลากหลายคือ เวลาอาหารเย็น อาหารกลางวัน

(7) องค์กรใช้บริการอย่างไร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ องค์กรส่วนใหญ่รู้จักร้านที่ให้บริการจัดเลี้ยงจากคนรู้จักแนะนำ โดยมีผู้เข้าร่วมงานเลี้ยง 31 – 50 คน มากที่สุด เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านคือ ราคามีความเหมาะสม รสชาติและความอร่อยของอาหาร จำนวนอาหารที่ให้บริการจัดเลี้ยงที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้คือ 4 อย่าง 5 อย่าง การเลือกรายการอาหารเลือกตามเซตเมนูของร้านมากที่สุด การเลือกรายการเครื่องดื่มเลือกตามเซตเมนูของร้านมากที่สุด ใช้เวลาในการติดต่อร้านบริการจัดเลี้ยงล่วงหน้า 7 – 10 วัน และ 1-3 วัน ราคาค่าบริการจัดเลี้ยงต่อหัวที่เหมาะสมสำหรับอาหารว่าง 1 มื้อคือราคา 21 – 30 บาท และราคา 41-50 บาท ราคาค่าบริการจัดเลี้ยงต่อหัวที่เหมาะสมสำหรับอาหารกลางวัน 1 มื้อ คือ 51 – 70 บาทมากที่สุด ราคาค่าบริการจัดเลี้ยงต่อหัวที่เหมาะสมสำหรับอาหารเย็น 1 มื้อ คือ 71 – 100 บาท สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเพิ่มเติมในบริการจัดเลี้ยง คือ คนตรี การจัดสถานที่ พนักงานเสิร์ฟ

จากผลการศึกษาพบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการจัดเลี้ยงคือ ราคาเหมาะสม รสชาติและความอร่อยของอาหาร มีความพอใจด้านบริการ มีความสอดคล้องกับ สุรชัย ไชยนิษฐ์ (2546) ที่ศึกษาพฤติกรรมมารับประทานอาหารนอกบ้านของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในระดับมากที่สุดได้แก่ อาหารมีรสชาติอร่อย ปัจจัยด้านราคาที่มีผลในระดับมากที่สุดได้แก่ อัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้ และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ มณฑิรา นฤหาลา (2546) ที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับตลาดจัดเลี้ยงนอกสถานที่ว่า มีปัจจัยความสำเร็จมาจาก รสชาติ สิ้นค้าและบริการ

## 2. แนวคิดเรื่องทัศนคติ โดยทัศนคติมีองค์ประกอบ 3 ด้านดังนี้

(1) ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจต่อการจ้างบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อการจ้างบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ ร้อยละ 78.87 ซึ่งรายละเอียดที่รู้มากที่สุด คือ มีบริการจัดงานเลี้ยงอาหารทุกประเภททั้งอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ร้อยละ 96.00 ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจต่อการบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 10.62 โดยรายละเอียดที่ไม่แน่ใจมากที่สุด คือ บุคลากรด้านการจัดเลี้ยงมีความชำนาญในการให้บริการ

ร้อยละ 16.00 ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในภาพรวม ร้อยละ 10.50 โดยรายละเอียดที่ไม่รู้มากที่สุด คือ มีบริการจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิต ทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ ร้อยละ 25.00

(2) ทักษะด้านความรู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ โดยศึกษาจากปัจจัยทางการตลาดซึ่งประกอบด้วย 7 ส่วน คือ ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงานบริการ กระบวนการให้บริการ และรูปแบบทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า องค์กรมีความรู้ต่อบริการการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านช่องทางการจำหน่ายและบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.38 ) ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากัน) ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร(ค่าเฉลี่ย 4.31 ) ด้านราคา(ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านรูปแบบทางกายภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.25 ) และด้านการส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 3.91 ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านช่องทางการจำหน่ายและบริการ ได้แก่ การสามารถติดต่อร้านได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.38 ) ด้านพนักงานบริการ ได้แก่ การที่พนักงานแต่งกายสะอาด มีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.43 ) ด้านกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่มีมาตรฐานและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.42 ) ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร ได้แก่ การให้บริการที่มีอาหารให้เลือกหลากหลายชนิด (ค่าเฉลี่ย 4.36 ) ด้านราคา ได้แก่ การลดราคาเมื่อมีการใช้บริการด้วยจำนวนคนในงานเลี้ยงมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.32 ) ด้านรูปแบบทางกายภาพ ได้แก่ การจัดสถานที่ของงานเลี้ยงมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.44 ) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.94 )

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเห็นด้วยในเรื่อง การสามารถติดต่อร้านได้สะดวก และปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเห็นด้วยในเรื่อง การให้บริการที่มีมาตรฐานและรวดเร็ว มีความสอดคล้องกับ ยูนิคส์ ทิสศกุล (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีความสำคัญระดับมากได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง อยู่ใกล้แหล่งชุมชน และปัจจัยด้านกระบวนการที่มีความสำคัญในระดับมากได้แก่ อาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

(3) ด้านพฤติกรรมการใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ พบว่าส่วนใหญ่องค์กรจะใช้บริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ถ้าพนักงานจัดเลี้ยงมีความสามารถในการให้บริการเป็นมืออาชีพ และมีการจัดงานเลี้ยงที่สวยงาม ประณีต เป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.15 เท่ากัน) และค่าที่ใกล้เคียงคือ ถ้าหากอาหารมีรสชาติอร่อย บริการจัดเลี้ยงดี ถึงแม้ร้านจะไม่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.12 )

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการจ้างบริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

#### 1. พฤติกรรมการจ้างบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ขององค์กรส่วนใหญ่

- 1.1 โอกาสในการใช้บริการจัดเลี้ยง ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดเลี้ยงของหน่วยงาน
  - 1.2 เลือกบริการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟ่ต์มากที่สุด
  - 1.3 ร้านอาหารที่ใช้บริการจัดเลี้ยงเป็นประจำคือ ร้านอาหารประจำโรงแรม
- ร้านอาหารที่ให้บริการจัดเลี้ยงโดยตรง
- 1.4 สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมในบริการจัดเลี้ยงคือ คนตรี การจัดสถานที่ พนักงาน

เสิร์ฟ

#### 2. ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการจ้างบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ แต่ไม่แน่ใจในเรื่อง บุคลากรด้านการจัดเลี้ยงมีความชำนาญในการให้บริการ และไม่รู้ในเรื่อง บริการจัดเลี้ยงมีหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชนมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่มากที่สุด รองลงมาคืออาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเจ้าของกิจการ และอาชีพอิสระอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชนไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่มากที่สุดในเรื่อง การติดต่อบริการจัดเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในเรื่อง มีบริการจัดเลี้ยงหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตการทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการและอาชีพอิสระอื่นๆ ไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในเรื่อง บริการจัดเลี้ยงมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลด

2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการจัดเลี้ยงมากกว่า 10 ครั้ง(ต่อปี) มีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้บริการจัดเลี้ยงมากที่สุด แต่ไม่แน่ใจและไม่รู้มากที่สุดในเรื่อง บริการจัดเลี้ยงมีหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตการทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ

2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในงานประชุม สัมมนาในสาขาอาชีพ มีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้บริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่มากที่สุด แต่ไม่รู้อีกมากที่สุดในเรื่อง การติดต่อจัดเลี้ยงสามารถทำได้หลายช่องทางมากขึ้น เช่น ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต และไม่แน่ใจมากที่สุด ในเรื่อง บริการรับจัดเลี้ยงมีหลายรูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตการทำอาหาร แบบมีการ ให้บริการเต็มรูปแบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในโอกาสงานเลี้ยงของหน่วยงาน และ งานเลี้ยงรับรองลูกค้า ไม่รู้ต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่มากที่สุดในเรื่อง บริการจัดเลี้ยงมีหลาย รูปแบบให้เลือก เช่น แบบมีการสาธิตการทำอาหาร แบบมีการให้บริการเต็มรูปแบบ

### 3. ทศนคติด้านความรู้สึกที่มีต่อการจ้างบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อการจ้างบริการจัดเลี้ยงนอก สถานที่ในระดับเห็นด้วย และพบว่าที่เห็นด้วยลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การส่งเสริมการขายน่าสนใจ การเผยแพร่ข่าวสารทั่วถึง

3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเห็นด้วยลำดับสุดท้ายในเรื่อง บริการนี้ให้ความเชื่อถือด้านคุณภาพอาหาร และรสชาติ

3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในโอกาสงานเลี้ยงของหน่วยงาน งาน เลี้ยงรับรองลูกค้า งานฉลองพนักงาน มีความเห็นด้วยลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด ในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสารทั่วถึง และสำหรับโอกาสงานประชุม สัมมนาในสาขาอาชีพ เห็นด้วยลำดับสุดท้ายในเรื่อง การส่งเสริมการขายน่าสนใจ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่นกัน

### 4. ทศนคติด้านพฤติกรรมต่อการจ้างบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในระดับมาก ถ้าพนักงานจัดเลี้ยงมีการบริการเป็นมืออาชีพ และมีการจัดเลี้ยงที่สวยงาม ประณีต เป็นมืออาชีพ และจะใช้บริการปานกลางถ้าสามารถติดต่อได้ทางอินเทอร์เน็ต

4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการและอาชีพ อื่นๆ จะใช้บริการปานกลาง ถ้ามีการปรับราคาอาหารและบริการเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการจัดเลี้ยงมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จะใช้ บริการมาก ถ้าพนักงานจัดเลี้ยงให้การบริการแบบมืออาชีพ

4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในโอกาสงานเลี้ยงของหน่วยงาน และงานประชุมสัมมนาในสาขาอาชีพจะใช้บริการปานกลาง ถ้ามีการปรับราคาอาหารและบริการ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการจ้างบริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในด้านรสชาติของอาหาร โดยพัฒนาและปรับปรุงให้อาหารมีรสชาติอร่อยและถูกปากลูกค้าอยู่เสมอทั้งนี้ต้องมีการรักษามาตรฐานคุณภาพของอาหาร มีสูตรอาหารที่แน่นอน อาหารต้องมีคุณภาพดี มีความสด ความสะอาด และมีความน่าเชื่อถือด้านความอร่อย โดยควรได้รับการรับรองเรื่องรสชาติจากรายการหรือสถาบันที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจและเชื่อถือ
2. ปัจจัยด้านราคา ผู้ประกอบการที่ต้องการปรับราคาอาหารและบริการเพิ่มขึ้น จะต้องมีการพิจารณาให้รอบคอบโดยเฉพาะผู้ประกอบการที่สนใจจะเจาะกลุ่มลูกค้าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการและอาชีพอิสระอื่นๆ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้มีความอ่อนไหวต่อเรื่องราคารมากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ (จะใช้บริการในระดับปานกลางถ้ามีการปรับราคาอาหาร) นอกจากนี้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจัดเลี้ยงในโอกาสงานเลี้ยงของหน่วยงาน และงานประชุมในสาขาอาชีพก็จะใช้บริการในระดับปานกลาง ถ้ามีการปรับราคาอาหารและบริการเช่นกัน
3. ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการที่ต้องการจะเพิ่มช่องทางจำหน่าย เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ควรจะมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารว่ามีการให้บริการในช่องทางนี้ให้มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่รู้ว่าสามารถติดต่อได้ทางช่องทางนี้และในยุคปัจจุบันช่องทางนี้ก็มีความน่าสนใจเนื่องจากผู้ประกอบการสามารถประชาสัมพันธ์และเปลี่ยนแปลงข้อมูลของการบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจเรื่องปัจจัยการส่งเสริมการตลาดมากขึ้น เช่น ในด้านการเผยแพร่ข่าวสารให้มีความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย และมีการเสนอรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจมากขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยต่อบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และผู้ประกอบการควรมีการให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์และพัฒนาในเรื่องรูปแบบของการจัดเลี้ยงมากขึ้น เช่น มีการสาธิตการทำอาหาร เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้ในเรื่องรูปแบบการจัดเลี้ยงมากที่สุด และการมีรูปแบบการจัดเลี้ยงหลากหลายจะเป็นการนำเสนอความแตกต่างในบริการให้มีความโดดเด่นมากกว่าผู้ให้บริการรายอื่น อีกทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามจุดประสงค์ของการจัดงาน

5. ปัจจัยด้านพนักงานบริการ ผู้ประกอบการที่ให้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ ควรเอาใจใส่ และปรับปรุงด้านความชำนาญงานในการให้บริการ มีการพัฒนาให้ความรู้แก่พนักงานบริการอยู่เสมอ ให้มีจิตใจรักในงานบริการ มีความสุภาพ แต่งกายสะอาด มีระเบียบ มีอัธยาศัยไมตรี มีความเอาใจใส่ในงานบริการและผู้ประกอบการที่สนใจจะเจาะกลุ่มลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี จะต้องสร้างความเชื่อมั่นในบริการในลักษณะที่เป็นมืออาชีพ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะใช้บริการในระดับมากถ้ามีความเชื่อมั่นต่อการบริการของพนักงานบริการ
6. ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ประกอบการต้องให้ความสนใจในการ ออกแบบจัดกระบวนการบริการให้มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว มีความพร้อมของอุปกรณ์จัดเลี้ยง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก
7. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจในการจัดโต๊ะอาหาร การจัดสถานที่ ให้มีความสะอาด สวยงาม ประณีต ถูกสุขลักษณะ และมีความเป็นมืออาชีพเนื่องจาก ผู้ใช้บริการจะใช้บริการในระดับมากถ้าผู้ประกอบการให้บริการในข้อนี้

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ที่สนใจควรจะมีการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ต่อลูกค้าที่มี ต่อบริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่เพิ่มเติมและศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในเรื่องการใช้ บริการจัดงานเลี้ยงนอกสถานที่