

คุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะ

ในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

SERVICE QUALITY OF EMPLOYEES AT GRILLED PORK RESTAURANT IN WANGNAMYEN DISTRICT SAKAEO PROVINCE

พรนภา ศรีบุรินทร์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว และ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือลูกค้าร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น กลุ่มตัวอย่างที่ จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ และ (2) พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ รายได้ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ พนักงานร้านหมูกระทะ จังหวัดสระแก้ว

ABSTRACT

The Objectives of this research were; (1) to study the level of opinions regarding the service quality of employees at grilled pork restaurant in Wangnamyen District Sakaeo Province and; (2) to study the relationship of individual factors different people affect the service quality of employee at grilled pork restaurant in Wangnamyen District Sakaeo Province.

The research is quantitative research. The population is customers of a grilled pork restaurant in Wangnamyen District Sakaeo Province. The exact number is unknown non-probability sample selection. The sample size was 400 people using a random sampling method. The tool for collecting data is a questionnaire. The statistics used in the analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, t-value, and one-way variance.

Major findings: (1) The quality of all aspects of service was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the overall service quality of employees at grilled pork restaurant was at the highest level. The side with the highest average is customer care in terms of providing confidence to customers reliability responding to customer needs and the concreteness of the service, respectively, and (2) Found that the relationship between personal factors of consumers, including income and education level different factors affect the service quality of employees at grilled pork restaurant in Wangnamyen District Sakaeo Province with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Service Quality, Employee at Grilled Pork Restaurant, Sakaeo Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อยุคสมัยเปลี่ยน ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้คนย่อมเปลี่ยนแปลงตามเวลารวมถึงวิถีในการบริโภคเกิดการปรับเปลี่ยนการบริโภคไปตามกระแสแห่งสังคม ในอดีตการบริโภคเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอดแต่ในยุคปัจจุบันที่โลกได้เปลี่ยนเป็นยุคที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยี ทำให้การบริโภคเปลี่ยนรูปแบบเพื่อตอบสนองความสุขในการบริโภคมากยิ่งขึ้น มีค่านิยมในการรับประทานอาหารนอกบ้านแทนการทำอาหารรับประทานเอง เพราะต้องการความสะดวกสบายและความรวดเร็ว ไม่ต้องเหนื่อยและเสียเวลามาก ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจร้านอาหารมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ร้านหมูกระทะก็เป็นอีกหนึ่งทางเลือกของผู้บริโภคที่สามารถเข้าถึงทุกเพศ ทุกวัย ง่ายต่อการรับประทาน เหมาะสำหรับการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนหรือรวมกลุ่มญาติพี่น้อง นั่งกินด้วยกัน ช่วยกันปิ้ง ย่าง ช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ในระหว่างรับประทานอาหาร

ปัจจุบันการบริโภคหมูกระทะ ชาบู เป็นที่นิยมอย่างมาก ทำให้มีร้านอาหารประเภทนี้เกิดขึ้น และเปิดแข่งกันเป็นจำนวนมาก จากสภาวะการแข่งขันของธุรกิจร้านอาหารที่มีความรุนแรงขึ้น ตามลำดับ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ละร้านต้องสร้างความแตกต่างให้เหนือคู่แข่งไม่ว่าจะเป็นรสชาติของอาหาร น้ำจิ้ม และการใส่ใจเลือกสรรวัตถุดิบให้เป็นจุดเด่นแล้ว การบริการลูกค้าก็ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและกลับมาซื้อสินค้าหรือเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ความเอาใจใส่ลูกค้า นี่คือนิสัยที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจราบรื่น ยั่งยืน เพิ่มโอกาสในการทำกำไร และสามารถต่อยอดธุรกิจได้ไม่รู้จบ

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับกิจการสามารถนำไปปรับปรุงและแก้ไข หรือนำไปพัฒนาเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด ซึ่งอาจจะสร้างโอกาสให้กับกิจการที่จะขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้นและลูกค้ามีความจงรักภักดีในการตัดสินใจเลือกรับประทานในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

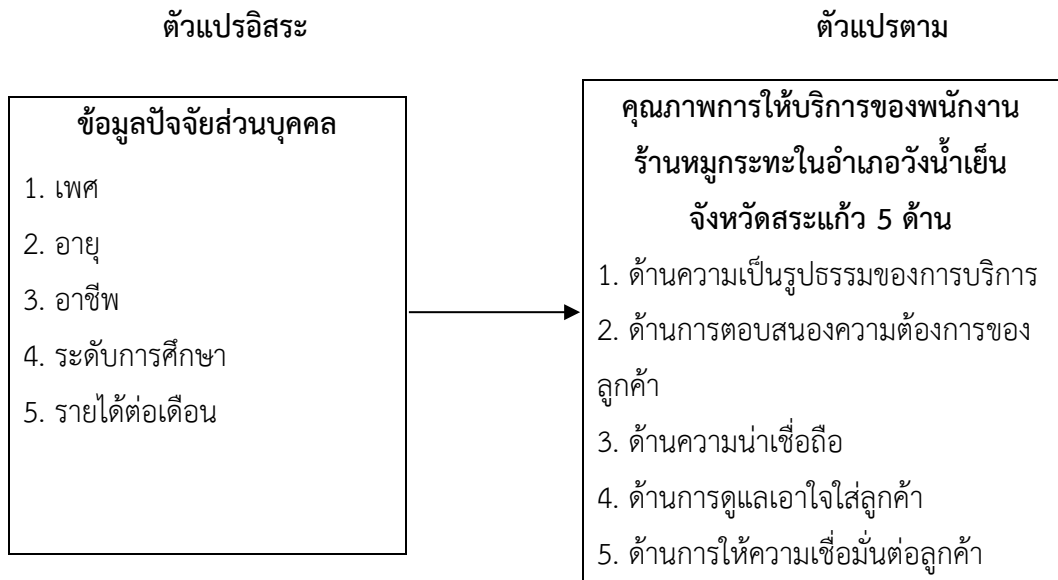
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว” ในครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้มีการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีทั้งเพศชายและหญิง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เก็บสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ ทำให้ผู้วิจัยไม่ทราบกลุ่มประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้วิธีการคำนวณตามแนวทางของ Cochran (1977) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{เมื่อ} \quad N = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

โดย N แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z เท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่ม โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน โดยการสุ่มได้ค่าเท่ากับ 0.5

e แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.05

โดยต้องการกลุ่มตัวอย่าง 50% จากประชากรทั้งหมด ต้องการความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ซึ่งแทนค่าจากสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{0.5(1 - 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \\ &= 385 \end{aligned}$$

การกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 385 คน เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยได้จัดทำขึ้นภายใต้กรอบวัตถุประสงค์ เพื่อนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาใช้ในการวิเคราะห์โดยแบ่งรูปแบบของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบเป็นคำถามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว เป็นคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความน่าเชื่อถือ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีจำนวน 20 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์ระดับค่าคะแนนสำหรับความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถาม แบบประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) 5 ระดับ

ค่าคะแนน	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

นำค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับระดับความคิดเห็นที่ได้มาวิเคราะห์ โดยผลการคำนวณใช้สูตรหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังต่อไปนี้ (พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, 2560, หน้า 55)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ที่ใช้แปลค่าเฉลี่ยสำหรับระดับความคิดเห็น สามารถแบ่งได้ดังนี้

ระดับคะแนน	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง 31 มกราคม 2567 โดยส่งแบบสอบถาม Google Forms ผ่านช่องทางออนไลน์ทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line)

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม นำข้อมูลไปวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มประชากรตัวอย่าง และข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยใช้สถิติพื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) เพื่อใช้ศึกษาจำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลในด้านปัจจัยส่วนบุคคลในแบบสอบถาม

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์จำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามและหาค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในการแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 15,001 - 25,000 บาท ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่องพนักงานคอยดูแลอย่างดีตลอดการรับประทานอาหาร รอรับออเดอร์ คอยเติมน้ำจิ้ม เติมน้ำซุ๊ป และเก็บจานสูงสุด ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่อง พนักงานสามารถแจ้งรายละเอียดรายการอาหารหรือการชำระเงินได้ถูกต้องสูงสุด ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่อง พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่อง พนักงานสามารถแนะนำเมนูอาหาร รายละเอียด หรือโปรโมชั่นต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และตรงตามความต้องการของลูกค้าสูงสุด และด้านที่เป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่อง พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ และพนักงานจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับรับประทานอาหารเรียบร้อย ครบถ้วนสูงสุด

ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวม พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ รายได้ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ส่วนเพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ < 0.05

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ส่วนอายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ส่วนเพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

5.2.1 จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างของคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท ต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชลลดา มงคลวนิช, จักษณา พรายแก้ว และปยุตธนา กนกวลัยวรรณ, 2563) ในงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริโภคอาหารบุฟเฟต์ในโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ 15,000 - 25,000 บาท ต่อเดือน และนิยมรับประทานอาหารบุฟเฟต์แบบนานาชาติ ในช่วงเย็นของวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพื่อพบปะสังสรรค์

5.2.2 จากการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สรศักดิ์ พิลาเกิด, แก้วตา ผิวพรรณ และวศิน พรหมพิทักษ์กุล, 2564) ในงานวิจัยเรื่อง แนวทาง

พัฒนาคุณภาพการให้บริการร้านอาหารประเภทหมูกระทะของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม และสองคล้องกับงานวิจัยของ (ชวลิต ธีระวัฒนานนท์, 2561) ในงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของตราสินค้าบริษัท แม็กซ์มีเดีย วาย 2 เค เพรส จำกัด ในจังหวัดสงขลา พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของบริษัท แม็กซ์มีเดีย วาย 2 เค เพรส จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ 3. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 5. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ตามลำดับ

5.2.3 จากการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวม พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ รายได้ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ส่วนเพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ฉัญญา ศรีวิภาโอภาส, 2561) ในงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนันทวี พบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มี เพศ ระดับ การศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนันทวีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนันทวีโดยภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุรางค์คณา โอนิกะ, 2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเขตเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง พบว่า คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ไม่แตกต่างกัน คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทภาษีที่ชำระแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคและคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะ พบว่า ลูกค้าของร้านหมูกระทะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท ต่อเดือน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าร้านหมูกระทะให้ความสำคัญสูงสุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านหมูกระทะสามารถนำข้อมูลนี้ไปวางแผนในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่เมื่อลูกค้ามาถึงตลอดจนการใช้บริการนั้นเสร็จสิ้นและดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจก็จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว เท่านั้น ซึ่งในการศึกษาครั้งหน้าควรที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพให้การบริการที่เป็นทั้งข้อดี และข้อด้อย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการต่อยอดการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านหมูกระทะผู้วิจัยควรทำเพิ่มเติมการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสนทนากลุ่มหรือการสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกรวมถึงความพึงพอใจหรือความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

ชลลดา มงคลวนิช, จักษณา พรายแก้ว และปยุตธนา กนกวลัยวรรณ. (2563). **ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริโภคอาหารบุฟเฟต์ในโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย**. วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 (2022): เม.ย. – มิ.ย. 2565.

ชวลิต ธีระวัฒนานนท์. (2561). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของตราสินค้า บริษัทแม็กซ์ มีเดีย วาย ๒ เค เพรส จำกัด ในจังหวัดสงขลา**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ณัญญา ศรีวิภาโอภาส. (2561). **ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดน่าน**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต. (2553). การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร.ชลบุรี:วิทยาลัยการบริหาร รัฏฐกิจ.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สรศักดิ์ พิลาเกิด, แก้วตา ผิวพรรณ และวศิน พรหมพิทักษ์กุล. (2564). **แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการร้านอาหารประเภทหมูกระทะของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์**. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (2021): ม.ค. – เม.ย.2564.
- สุรางค์คณา โอนิกะ. (2561). **คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cochran, W.G. (1977). **Wiley: Sampling Techniques**. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons.