

นิโบล เหล่าเกษมสุขวงศ์ 2555: คุณภาพการบริการของร้านอาหารสห โภชน์ แห่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เกษตร) สาขาการจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร ภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิพิมพ์ จวีสุข, Ph.D. 187 หน้า

งานวิจัยนี้ศึกษาคุณลักษณะคุณภาพการบริการ 5 ด้านตามหลัก DINESERV คือ อาหาร บริการ สถานที่ ประกอบการ ความสะดวกสบาย และราคาและความคุ้มค่าทั้งหมดจำนวน 30 คุณลักษณะ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อของร้านอาหารสห โภชน์ แห่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากการสำรวจกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านอาหารสห โภชน์ จำนวน 400 คน พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จะใช้บริการในช่วงเวลา 11-13 น. มากับเพื่อนและใช้เวลาในร้าน 15-30 นาที นิยมรับประทานอาหารที่ร้านเนื่องจากอาหารรสชาติอร่อยและสะอาดปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เน้นความปลอดภัยในการบริโภคและเอาใจใส่สุขภาพ คุณภาพการบริการที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาด ปลอดภัยของอาหาร ความสดใหม่ของอาหาร ความสะอาดและเพียงพอของอุปกรณ์ต่าง ๆ ความถูกต้องในการคิดเงิน และสุขอนามัยที่ดีของพนักงาน เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการกับระดับสมรรถภาพการบริการด้วย t-test พบว่าสมรรถภาพในการบริการของร้านนั้นดี้อยกว่าระดับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < 0.05$ ) ถึง 29 คุณลักษณะ ส่วนการวิเคราะห์ Importance-Performance Analysis (IPA) พบว่าคุณภาพการบริการที่ร้านอาหารสห โภชน์ควรดำเนินการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ความเหมาะสมของราคา ความคงที่ของรสชาติ ความชัดเจนของการแสดงราคา ห้องน้ำ และความเอาใจใส่ของพนักงาน และการวิเคราะห์การถดถอยชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ ความคงที่ของรสชาติอาหาร ความเหมาะสมของราคา ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน รสชาติที่ดีของอาหาร ความสะดวกสบายและเพียงพอของที่จอดรถ และความสะอาดปลอดภัยของอาหาร ส่วนคุณลักษณะคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ได้แก่ รสชาติที่ดีของอาหาร ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความถูกต้องในการบริการ ความเหมาะสมของราคา ความสะดวกสบายในการเดินทาง และความรวดเร็วในการบริการ และคุณลักษณะคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อเชิงบวก ได้แก่ รสชาติที่ดีของอาหาร ความสะอาดและเพียงพอของอุปกรณ์ต่าง ๆ ความเหมาะสมของราคา และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริโภคเห็นด้วยกับสโลแกนของร้านที่ว่า “อาหารสะอาด รสชาติอร่อย ราคามาตรฐาน บริการประทับใจ” มีความพึงพอใจ จะกลับมาใช้บริการและแนะนำหรือบอกต่อเกี่ยวกับร้านอาหารสห โภชน์

---

ลายมือชื่อนิติดี

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก