

กนกวรรณ บัญชาดิฐ 2555: การวัดคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เกษตร) สาขาการจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร ภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์รวิพิมพ์ จวีสุข, Ph.D. 151 หน้า

งานวิจัยนี้ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการของร้านกาแฟสดในสถานบริการน้ำมันบนถนนสุขุมวิทในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทยจำนวน 28 ร้าน ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการตามหลักของ SERVQUAL 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ทางกายภาพ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะย่อย 27 ประการ ผลการสำรวจผู้บริโภคจำนวน 510 คน โดยศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการลงทุน (แฟรนไชส์ และไม่มีแฟรนไชส์) และขนาดของร้านกาแฟ (เล็ก กลาง และใหญ่) พบว่าประเภทของการลงทุนและขนาดของร้านกาแฟมีผลต่อระดับความคาดหวังและระดับสมรรถภาพการบริการที่ผู้บริโภครับรู้ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของรูปแบบการลงทุนและขนาดของร้านกาแฟด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถภาพการบริการ (Importance-Performance Analysis; IPA) ชี้ให้เห็นว่าร้านกาแฟแฟรนไชส์มีระดับความคาดหวังและสมรรถภาพการบริการสูงกว่าร้านกาแฟไม่มีแฟรนไชส์ ซึ่งสะท้อนถึงการฝึกอบรมเพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการของร้านกาแฟแฟรนไชส์ที่แฟรนไชส์นั้น ๆ ได้สร้างขึ้นเป็นอย่างดี ส่วนร้านกาแฟขนาดกลางก็มีระดับความคาดหวังและสมรรถภาพการบริการสูงกว่าร้านกาแฟขนาดเล็กและขนาดใหญ่ในหลายคุณลักษณะการบริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนสำหรับร้านกาแฟแฟรนไชส์คือ การเอาใจใส่ และบรรยากาศ ร้านกาแฟขนาดเล็กมีสมรรถภาพสูงที่สุดในการพักทักทายและจัดจ้านลูกค้าประจำได้ แต่จำเป็นต้องปรับปรุงด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของร้านกาแฟเช่นเดียวกับร้านกาแฟไม่มีแฟรนไชส์ ในทางกลับกันคุณลักษณะนี้กลับมีระดับสมรรถภาพสูงที่สุดสำหรับร้านกาแฟขนาดกลางและขนาดใหญ่ ร้านกาแฟขนาดกลางมีสมรรถภาพการพักทักทายและจัดจ้านลูกค้าประจำได้ต่ำที่สุด ควรปรับปรุงเรื่องการเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม และความยืดหยุ่นในการให้บริการ ส่วนร้านกาแฟขนาดใหญ่มีความพร้อมในการให้บริการต่ำที่สุดและควรปรับปรุงเรื่องบรรยากาศของร้านกาแฟ อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคคาดหวังหรือให้ความสำคัญมากกับการบริการที่มีมารยาท และความรู้สึกอบอุ่น การบริการด้วยความเต็มใจ ความสะอาดและมีระเบียบของร้านกาแฟ การบริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และต้องการให้มีต้นไม้ประดับและสัญญาณอินเตอร์เน็ตในร้านกาแฟทุกกลุ่ม