

การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Service quality management of medium-sized seafood restaurant staff

In Bangkok

โสภณ มุลผล¹และ ดร.สุรภา ใถ้บ้านกวย²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 14,632 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 389 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดเป็น 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทางสถิติ Chi-Square Tests ทดสอบทางสถิติ Spearman Correlation

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 221 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.30 มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.80 มีประสบการณ์ทำงาน 1 – 2 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ตำแหน่งผู้จัดการร้านจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (\bar{x} = 4.14, S.D. = 0.25) และความ เป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (\bar{x} = 4.14, S.D. = 0.28) อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคล ร้านอาหารทะเลขนาดกลาง

1 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รองลงมาคือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) (\bar{x} = 4.11, S.D. = 0.22) อยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) (\bar{x} = 4.10, S.D. = 0.28) อยู่ในระดับมาก และความใส่ใจในลูกค้า (Empathy) (\bar{x} = 4.09, S.D. = 0.24) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Abstract

This research The objectives of this study were 1) to study the level of opinions about staff service quality management and 2) to study the relationship between personal factors and service quality management of medium-sized seafood restaurant employees. In Bangkok, the population used in this research was medium-sized seafood restaurant employees. In Bangkok, a total of 14,632 people were calculated by calculating the sample size with known population values from Taro Yamane's formula at the statistical significance level of 0.05 or the confidence level of 95% and the error value of 0.05 The sample size used in this study was obtained. A total of 389 cases to prevent errors that will occur from data collection. The researchers determined the size to 400 using questionnaires. (Questionnaire) is a tool for collecting information. The statistics used to analyze the data consisted of percentage, mean, standard deviation. Statistical Tests Chi-Square Tests Statistical Tests Spearman Correlation

The results of the study found that Most of the respondents were female, 221 people accounted for 55.30%, aged between 26 - 30 years, 164 people accounted for 41.00 percent, had a bachelor's degree, 351 people accounted for 87.80 percent, with 1-2 years of work experience. 140 people accounted for 35.00 percent, the position of store managers of 136 people accounted for 34.0% found that 1) the quality of service of medium-sized seafood restaurant staff In Bangkok, it was found that in the overall quality of service at a high level The aspect with the highest average was customer response. Responsiveness (\bar{x} = 4.14, SD = 0.25) and concreteness of service (Tangibles) (\bar{x} = 4.14, SD = 0.28) were at the highest level, followed by Assurance (\bar{x} = 4.11, SD = 0.22) was at a high level. trusttrust (Reliability) (\bar{x} = 4.10, SD = 0.28) was at a high level. and attention to customers (Empathy) (\bar{x} = 4.09, SD = 0.24) at a high level, respectively, and 2) the hypothesis testing results found that personal factors in terms of gender, age, education level work experience and job position It is related to service quality management. of a medium-sized seafood restaurant employee in Bangkok in all aspects significantly at the 0.05 level.

Keyword: Service Quality Management. Personal factors Medium seafood restaurant

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีแหล่งทรัพยากรทางการประมงอาหารทะเลที่สำคัญ และยังเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริโภคอาหารทะเลของมนุษย์ อาหารทะเลนั้นมีคุณค่าทางด้านโภชนาการสูง แต่ประโยชน์หลักที่ได้คือ ไอโอดีน โปรตีน แร่ธาตุ คาร์โบไฮเดรต แคลเซียม อุดมไปด้วยวิตามินบี 1 บี 6 และวิตามินอีกมากมาย ช่วยลดคอเลสเตอรอล ช่วยป้องกันโรคหัวใจ บำรุงสมอง การที่จะให้อาหารทะเลมีคุณภาพตามต้องการของผู้บริโภคนั้นต้องผ่านกรรมวิธีการผลิตที่ถูกต้องตามหลักการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลรักษาทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอนของการผลิตเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับประทานอาหารทะเลที่สด สะอาดปลอดภัย และอุดมไปด้วยคุณประโยชน์ (สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553)

เนื่องด้วยปัญหาการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจร้านอาหาร ทำให้ผู้ประกอบการต้องติดตามพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค เพื่อที่จะนำมาปรับกลยุทธ์ในการทำธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค โดยเทรนด์การใช้บริการร้านอาหารที่น่าสนใจได้แก่ 1.ลูกค้ารับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพมากขึ้น 2.ลูกค้าใช้บริการ Delivery อาหารมากขึ้น การใช้บริการจัดส่งอาหารหรือ Delivery มีแนวโน้มได้รับความนิยมสูงขึ้น เนื่องจากรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป ทั้งการใช้ชีวิตแบบรีบเร่ง มีข้อจำกัดด้านเวลา ต้องการความสะดวกสบาย 3.ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่าย และมีทางเลือกในการรับประทานอาหารหลากหลาย จากภาวะเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน ส่งผลให้ผู้คนประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ผู้ประกอบการร้านอาหารจำเป็นต้องติดตามเทรนด์ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเพื่อนำมาประยุกต์ใช้เพื่อต่อยอดการประกอบ อย่างรวดเร็ว เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำมาสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหาร (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2560)

โดยธุรกิจร้านอาหารของคนไทยส่วนใหญ่ ยังเป็นธุรกิจที่มีขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่ยังมีข้อจำกัดในการเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขัน ยังขาดกระบวนการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ทำให้ไม่สามารถพัฒนาคุณภาพของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้พยายามผลักดันธุรกิจร้านอาหารเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ (รัชนิวรรณ วัฒนปริญญา และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2556) ผู้ประกอบการร้านอาหารต่างๆ ต้องเร่งปรับตัวในการพัฒนาร้านอาหารให้ดีขึ้นในด้านการให้บริการลูกค้า รสชาติอาหาร ความสะอาด ความสดของอาหาร มีเมนูอาหารที่หลากหลาย และน่าสนใจ

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ในการใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลประกอบการที่ดีเลิศ ยั่งยืน และเจริญเติบโตมากขึ้น โดยการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ

ของพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าระลึกและจดจำทั้งรูปแบบการบริการและรูปแบบอาหาร ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น อันจะนำไปสู่การเลือกใช้บริการของผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 14, 632 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 389 รายเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดเป็น 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2564 รวมระยะเวลา 4 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

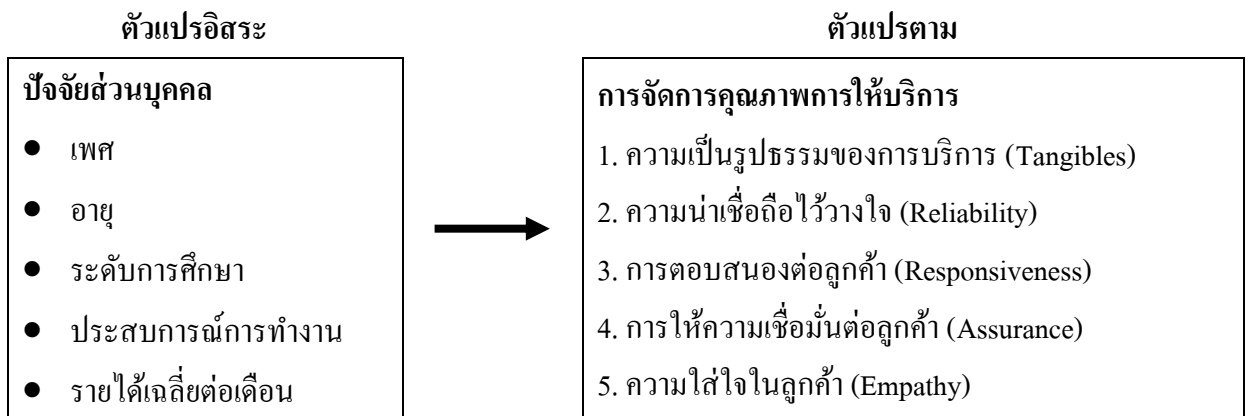
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของ Parasuraman & Zeithaml
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ ของ อองรี ฟาโยล (Henri Fayol)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. วภัศสร ธนาสุวิชากร และคณะ (2563) คุณภาพการให้บริการร้านอาหารครัวไม้ไผ่
2. ชรัญดา พรพมา (2564) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร เอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ชนบุรี
3. นพรัตน์ บุญเพียรผล (2560) แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวนานาชาติในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. รัชนิวรรณ วัฒนปริญญา และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
5. สุนันทา ทวีผล (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
2. การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริการร้านอาหาร ทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ พนักงานบริการร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 14,632 คน (ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริการร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ที่ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 389 แต่ผู้วิจัยทำการเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ

โดยแบบสอบถามเป็นการวัดระดับความสำคัญเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเป็นปรนัย ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หลังจากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.0 ก่อนที่จะนำไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 ชุด และนำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.83

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. การทดสอบทางสถิติ Chi-Square Tests เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ทดสอบทางสถิติ Spearman Correlation เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน พบว่า พนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.80 มีประสบการณ์ทำงาน 1-2 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และตำแหน่งผู้จัดการร้าน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	4.14	0.25	มาก
2. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.14	0.28	มาก
3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4.11	0.22	มาก
4. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	4.10	0.28	มาก
5. ความใส่ใจในลูกค้า (Empathy)	4.09	0.24	มาก
รวม	4.12	0.25	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการในภาพรวมทั้งหมด 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.12, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (\bar{x} = 4.14, S.D. = 0.25) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (\bar{x} = 4.14, S.D. = 0.28) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) (\bar{x} = 4.11, S.D. = 0.22) อยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) (\bar{x} = 4.10, S.D. = 0.28) อยู่ในระดับมาก และความใส่ใจในลูกค้า (Empathy) (\bar{x} = 4.09, S.D. = 0.24) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 2 สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะส่วนบุคคล	การจัดการคุณภาพการให้บริการ				
	ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	ด้านความใส่ใจในลูกค้า
เพศ	Sig = 0.01* สัมพันธ์ $r_s = -0.12^*$	Sig = 0.26 ไม่สัมพันธ์ $r_s = -0.05$	Sig = 0.02* สัมพันธ์ $r_s = -0.11^*$	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = -0.22^*$	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = 0.24$
อายุ	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = -0.37^*$	Sig = 0.09 ไม่สัมพันธ์ $r_s = -0.08$	Sig = 0.01* สัมพันธ์ $r_s = -0.12^*$	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = 0.21^*$	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = -0.21$
ระดับการศึกษา	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = 0.16^*$	Sig = 0.36 ไม่สัมพันธ์ $r_s = 0.04$	Sig = 0.01* สัมพันธ์ $r_s = 0.12^*$	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = 0.14^*$	Sig = 0.91 ไม่สัมพันธ์ $r_s = 0.00$
ประสบการณ์ทำงาน	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = 0.31^*$	Sig = 0.25 ไม่สัมพันธ์ $r_s = -0.05$	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = 0.34^*$	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = 0.16^*$	Sig = 0.77 ไม่สัมพันธ์ $r_s = -0.01$
ตำแหน่งงาน	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = -0.26^*$	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = -0.14$	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = -0.21^*$	Sig = 0.00* สัมพันธ์ $r_s = -0.15^*$	Sig = 0.24 ไม่สัมพันธ์ $r_s = 0.05$

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์ความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ไม่มีความสัมพันธ์ โดยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และด้านความใส่ใจในลูกค้า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ไม่มีความสัมพันธ์ โดยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความใส่ใจในลูกค้า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความใส่ใจในลูกค้า ที่ไม่มีความสัมพันธ์ โดยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความใส่ใจในลูกค้า ที่ไม่มีความสัมพันธ์ โดยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ยกเว้นด้านความใส่ใจในลูกค้า ที่ไม่มีความสัมพันธ์ โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วภัศร ธนาสุวิชากร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการร้านอาหารครัวไม่น้ำ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการร้านอาหารครัวไม่น้ำ อยู่ในระดับความสำคัญมาก ความพึงพอใจในการให้บริการร้านอาหารครัวไม่น้ำ อยู่ในระดับความสำคัญมาก ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ และด้านอาชีพ มีความพึงพอใจในการให้บริการของร้านอาหารครัวไม่น้ำแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความใส่ใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของร้านอาหารครัวไม่น้ำ จากผลการศึกษาเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ตามแนวความคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al, 1990) ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเอาใจใส่ลูกค้า สามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ ตกแต่งสถานที่ภายใน ภายนอกร้าน ให้มีความสวยงาม มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ มีความสะอาดใน

การเดินทางมายังสถานที่ร้านอาหาร ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรัญดา พรหมมา (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง หนบุรี พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร เอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง หนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ R2 มีค่าเท่ากับ 0.773 แสดงว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร เอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง หนบุรี ได้ร้อยละ 77.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร เอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง หนบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญ คือ จัดทำโปรโมชั่นใหม่ๆที่น่าสนใจอยู่เสมอ ทำอาหารได้ถูกต้องตามออเดอร์ของลูกค้า สามารถให้คำแนะนำกับลูกค้าในเรื่องอาหารได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์พร ภู่อภิสัทธี และ วัชรภรณ์ ชัยวรรณ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่เขตเทศบาลนครกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่เทศบาล พบว่า ความไว้วางใจของลูกค้าต่อวัตถุดิบที่สดใหม่ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของอาหาร ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของอุปกรณ์ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อการแสดงราคาที่ชัดเจน และความไว้วางใจต่อความปลอดภัยของอาหารทำอาหารได้ถูกต้องตามออเดอร์ของลูกค้า

2.1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญ คือ สามารถจัดเตรียมโต๊ะสำหรับลูกค้าที่จองโต๊ะไว้ได้ตามเวลาที่ลูกค้านัดหมาย ให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว มีเมนูอาหารใหม่ๆมาแนะนำเสนอลูกค้าอยู่เป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ บุญเพียรผล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวนานาชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านอาหาร ในเขตอำเภอหัวหินในภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการตอบสนอง ทางด้านการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพในการบริการของร้านอาหารในเขตอำเภอหัวหินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ มีข้อกำหนดตามมาตรฐานการสุขอนามัยและความปลอดภัย ให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ก้าวร้าว ตรวจสอบรายการอาหารในบิลให้ถูกต้องก่อนเก็บเงินลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ บุญเพียรผล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านอาหาร ในเขตอำเภอหัวหินในภาพรวม ในระดับ

ปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายชื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังใน ความเชื่อมั่นทางการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อนานาชาติที่มีต่อคุณภาพในการบริการของร้านอาหาร ในเขต อำเภอหัวหินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.1.5 ด้านความใส่ใจในลูกค้า (Empathy) พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ มีมนุษย สัมพันธ์ที่ดี ทักทายลูกค้าด้วยความเป็นมิตร จัดโปรแกรมส่วนลดค่าอาหารให้แก่ลูกค้าประจำ แนะนำ เมนูอาหารพิเศษให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์พร ภู่อภิสัทธ์ และวัชรภรณ์ ชัยวรรณ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่เขตเทศบาลนครกรุงเทพมหานคร พบว่า มีบริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า ความ กระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 จากองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขต กรุงเทพมหานครด้านความเป็นรูปธรรม ควรเน้นในเรื่องของความสะอาดของร้านจัดหาที่ตั้งและขนาดของ ร้านให้เหมาะสม และมีป้ายบอกสถานที่ร้านอย่างชัดเจน

3.2 จากองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรเน้นในเรื่องของปริมาณให้มีความเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้ใช้บริการ เน้นในเรื่องของรสชาติอาหารให้มีความสม่ำเสมอ และมีป้ายบอกราคา

3.3 จากองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านตอบสนองต่อลูกค้า ควรเน้นในเรื่องของพนักงานให้มีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว

3.4 จากองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ควรสร้างชื่อเสียงให้กับร้านเพื่อให้เป็นที่รู้จักเป็นต้นตำ หรับ และอบรมพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ

3.5 จากองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลาง ในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ควรอบรมพนักงานพนักงานในเรื่องของการเอาใจใส่ลูกค้า อย่างเท่าเทียม สามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้ มีการแนะนำเสนอเมนูใหม่ๆตามฤดูกาล และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาอยู่กับเด็กเล็ก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารทะเลขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรจะมีการศึกษาถึงเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภค และการกลับมาใช้บริการซ้ำ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบถึงความคาดหวังของก่อนและหลังการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแต่ละพื้นที่ได้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปพัฒนาระบบของการให้บริการที่ถูกต้องและตรงจุด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดการยอมรับในการบริการครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชรัญดา พรหมมา. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ สาขาห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ชนบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นพรัตน์ บุญเพียรผล. (2560). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2560). *ปัจจัยสำคัญที่จะนำมาสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหาร*. สืบค้นเมื่อ 26 ส.ค. 2564, <https://www.prachachat.net>
- พัชรินทร์พร กู่อภิสิทธิ์ และวัชรารักษ์ ชัยวรรณ. (2558). *การสร้างค่านีชีวัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่เขตเทเวศร์กรุงเทพมหานคร*. (คณะบริหารธุรกิจ มทร.พระนคร). สถาบันวิจัยและพัฒนา มทร.พระนคร .
- รัชนิวรรณ วัฒนปริญา และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- รายงานผลการศึกษากฎหมายที่เอื้อและลดอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของ SME: *กรณีศึกษาการประกอบธุรกิจร้านอาหาร ฉบับสมบูรณ์ (Final Report)* สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- วภัศร ธนาสุวิชากร และคณะ. (2563). *คุณภาพการให้บริการร้านอาหารครัวไม่น้ำ*. วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 12(1), 86-96.
- สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2553). *แหล่งทรัพยากรทางด้านการประมงอาหาร*

ทะเลที่สำคัญ. สืบค้นเมื่อ 25 ส.ค. 2564, จาก <https://www.chula.ac.th/academic/aquatic-resources-research-institute>

สมภพ ระวัง์บุทซ์. (2554, น. 2). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: เกติณ

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำ
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช).* ปัญหาพิเศษรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย
บูรพา.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for
measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12-40.