

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด

THE OPINIONS OF EMPLOYEE OF NHK SPRING (THAILAND) CO., LTD TOWARDS SERVICE QUALITY OF CANTEEN

นางสาวจุฑารัตน์ สันติไชยพันธ์

บทคัดย่อ

ในการวิจัยเรื่องวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัย 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ และตำแหน่ง ซึ่งประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัท NHK SPRING (THAILAND) จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ได้แก่ Independent T-Test และ One-way ANOVA (F-Test) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ทำแบบสอบถาม จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 เป็นช่วงอายุ 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.50 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โสดคิดเป็นร้อยละ 68.25 มีตำแหน่งงาน เป็นพนักงานปฏิบัติการ (worker) ร้อยละ 54.50 รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ ต่ำกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.60 จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด ในระดับดี ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหารบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหารบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 1 : บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พฤติกรรมการกินของแต่ละบุคคลมีส่วนสัมพันธ์กับสุขภาพอย่างยิ่ง การที่คนเราจะมีความสุข แข็งแรง หรือเจ็บป่วยบ่อย ส่วนใหญ่มีผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมการบริโภคของบุคคลนั้นๆ คนที่เลือกกินอาหารเฉพาะอย่างหรือกินอาหารอย่างใดอย่างหนึ่งซ้ำซากเป็นประจำก็อาจจะขาดสารอาหารอย่างใดอย่างหนึ่งและเป็นโรคขาดสารอาหารได้ คนที่กินอาหารมากๆ เกิดความต้องการของร่างกาย โดยเฉพาะอาหารที่มีไขมันมากเกินไป ประกอบกับไม่ได้ออกกำลังกาย จะทำให้มีโอกาสเป็นโรคอ้วนได้ง่าย โดยผลกระทบจากโรคอ้วนมีมากมาย ที่ทำให้เกิดโรคต่างๆ ตามมา เช่น โรคเบาหวาน โรคหลอดเลือดหัวใจตีบ โรคนี้ไว้ในถุงน้ำดี เป็นต้น ขณะที่คนกินอาหารน้อยไม่เพียงพอกับความ ต้องการของร่างกาย ก็จะทำให้ผอมและอาจจะมีโรคอื่นๆ ตามมาได้

สำหรับวัยทำงาน ซึ่งเป็นวัยที่กำลังสร้างครอบครัว การบริโภคอาหารนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากต้องการมีสุขภาพที่ดี ร่างกายมีสัดส่วนที่เหมาะสม ไม่เป็นโรคอ้วนหรือผอมจนขาดสารอาหาร ก็ควรปรับพฤติกรรมการกินด้วย

การกินอาหารให้มีความหลากหลายและครบทั้ง 5 หมู่ ไม่กินซ้ำซากทุกวัน ควรกินอาหารให้ได้อย่างน้อยวันละ 15-25 ชนิด เนื่องจากไม่มีอาหารชนิดใดชนิดหนึ่ง ตามธรรมชาติที่จะมีสารอาหารครบถ้วนตามที่ร่างกายต้องการ (กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2557)

จากทฤษฎีทางจิตวิทยา ของ อับราฮัม มาสโลว์ ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ “อาหาร” ได้ถูกจัดอยู่ในความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการเพื่อจะอยู่รอดของมนุษย์ ซึ่งการบริโภคอาหารเพื่อให้ร่างกาย เจริญเติบโต และสามารถดำรงชีวิตอยู่โดยปกติสุข และยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานมีคุณภาพและมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นการให้มีสถานที่เพื่อจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรือที่เรียกว่า “โรงอาหาร” เพื่อให้บริการพนักงานของ บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด ถือเป็นสวัสดิการประเภทหนึ่งที่ทางบริษัทได้จัดให้กับพนักงาน และสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการบริโภคคือ ความสะอาด ถูกสุขอนามัย และความอร่อย ประหยัดเวลา และมีความเหมาะสมในด้านปริมาณ ราคา และคุณภาพ (อ้างอิงข้อมูลมาจาก <http://th.wikipedia.org>)

ปัจจุบันโรงอาหารของ บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด มีร้านค้าจำหน่ายทั้งหมด 5 ร้าน แบ่งเป็นร้านอาหาร 4 ร้าน โดยแต่ละร้านจะจำหน่ายทั้งข้าวราดแกงและก๋วยเตี๋ยว และร้านขายเครื่องดื่ม 1 ร้าน โดยระบบบริหารจัดการของโรงอาหารนั้นมีลักษณะบริการด้วยตนเอง พนักงานของ บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด สามารถชำระเป็นเงินสดเพื่อซื้ออาหารและเครื่องดื่มกับทางร้านได้โดยตรง มีระยะเวลาการกำหนดเปิดจำหน่ายอาหารคือวันจันทร์ ถึง เสาร์ โดยแบ่งเวลาในการเปิดให้บริการ เป็น 5 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 : เช้า 06.00 – 08.00 น.

ช่วงที่ 2 : พักเช้า 10.00 – 10.10 น.

ช่วงที่ 3 : พักเที่ยง 12.00 – 13.00 น.

ช่วงที่ 4 : พักบ่าย 15.00 – 15.10 น.

ช่วงที่ 5 : เย็น 17.00 – 17.20 น.

ผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานใน บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด พบว่าการให้บริการของร้านค้าในโรงอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด จะจำหน่ายอาหารประเภท ข้าวราดแกง เป็นหลัก ซึ่งบางวันพบว่าพนักงานที่มาใช้บริการโรงอาหารมีน้อย ทำให้อาหารอาจมีการค้างตั้งตั้งแต่ช่วงเช้าถึงเย็น และบางครั้งกับข้าวมีความจำเจ ดังนั้นผู้วิจัยจึง สนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด ซึ่งผลการศึกษาวิจัยส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์จะนำไปปรับปรุงการบริการและเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนการบริหาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของ โรงอาหารให้เป็นสถานที่จำหน่ายอาหารที่ได้รับความสะดวกสบายในการนั่งรับประทานอาหารของพนักงานที่มาใช้บริการพึงพอใจในเรื่องคุณภาพอาหาร ประทับใจการบริการของร้านค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ตลอดจนทำให้ โรงอาหารเป็นสถานที่ ที่จำหน่ายอาหาร สะอาด ถูกสุขอนามัย ถูกต้องด้วยสุขลักษณะเพื่อให้ตรงตามมาตรฐานของโรงอาหารและร้านค้า

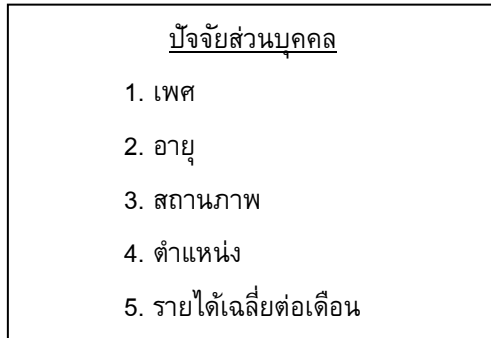
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ และตำแหน่ง

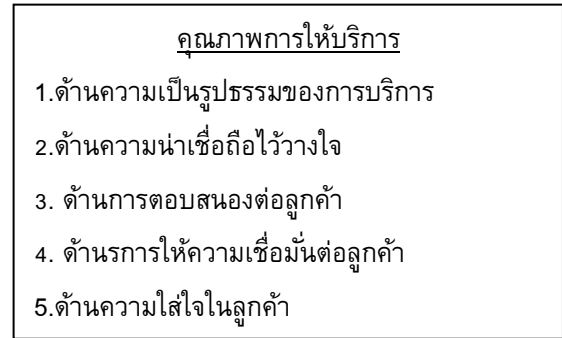
กรอบแนวคิด

พนักงานที่มาใช้บริการของร้านอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด แตกต่างกัน

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



นิยามศัพท์เฉพาะ

- พนักงานบริษัทในกลุ่มบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด หมายถึง พนักงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานใน ในบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด
- ร้านอาหาร หมายถึง สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม
- ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนที่องค์กรจัดให้เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้มีปฏิบัติงานมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ที่ดี สะดวกสบาย
- การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการ ของ บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด เพื่อเลือกซื้ออาหาร/เครื่องดื่ม นำกลับไปรับประทานหรือนั่งรับประทานภายในร้านอาหาร
- คุณภาพการให้บริการหมายถึง ความพึงพอใจของการใช้บริการที่มีต่อรสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม
- ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถจะเห็นคุณภาพบริการได้ชัดเจน เป็นการแสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อม เป็นต้น
- ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสมและสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้
- การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและมีเจตนามุ่งมั่นให้บริการเพื่อที่จะแสดงถึงการเอาใจใส่ปฏิบัติอย่างเต็มเปี่ยม ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว รวมไปถึงความยืดหยุ่นและความสะดวกในการดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้า

10. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

11. ด้านความเข้าใจในลูกค้า (Empathy) หมายถึง มีความสามารถการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

บทที่ 2 : ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของร้านอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางในการกำหนดวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นพื้นฐานของงานวิจัย โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของอาหาร (Food Quality)
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ (Decision to Use the Service)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพอใจในการบริการ
5. ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร สำหรับร้านอาหาร
6. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริษัท NHK SPRING (THAILAND)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ

กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

รูปลักษณะทางกายภาพ (T : Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่างๆสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

การตอบสนอง (R : Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

การสร้างความมั่นใจ (A : Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดีมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของอาหาร (Food Quality)

คุณภาพของอาหาร หมายถึง ลักษณะในด้านต่างๆ ของอาหารที่มีผลต่อความต้องการของผู้บริโภค และสอดคล้องกับมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด (พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์ และนิตยา รัตนพานนท์, 2556) ประกอบไปด้วย

1. คุณค่าทางโภชนาการ (อรอมา วงศางาม, 2556) คือ ปริมาณของสารอาหารต่างๆ ที่ประกอบรวมกันในอาหาร ตัวอย่าง โพรตีน เป็นสารประกอบอินทรีย์ ซึ่งเป็นโพลิเมอร์สายยาวของกรดแอมิโน (Amino Acid) ในแง่โภชนาการ โพรตีนเป็นสารอาหาร ที่ให้พลังงาน คือโปรตีน 1 กรัมให้พลังงาน 4 แคลอรี (Calorie) โพรตีนเป็นส่วนประกอบของร่างกาย ที่มีปริมาณมากเป็นอันดับสองรองจากน้ำ โดยเป็นส่วนประกอบพื้นฐานของเซลล์ของสิ่งมีชีวิตทุกชนิด เช่น เอนไซม์(Enzyme) ฮอร์โมน ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานและการดำรงชีวิต มีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตและการเสริมสร้างเนื้อเยื่อส่วนที่สึกหรอของสัตว์ เมื่อรับประทานอาหารที่มีโปรตีน ร่างกายจะย่อยสลายโปรตีนได้เป็นกรดแอมิโนและกรดแอมิโนที่ร่างกายได้รับจากอาหารจะนำไปใช้ประโยชน์ต่างๆ

2. คุณลักษณะทางกายภาพ เป็นคุณภาพที่สัมผัสรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัส จึงเรียกคุณภาพในแง่นี้ได้เป็นคุณลักษณะเชิงประสาทสัมผัส (Sensory Properties หรือ Organoleptic Properties) ซึ่งสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน (พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์ และนิธิยา รัตนานนท์, 2556) คือ เนื้อสัมผัส (Texture) เป็นคุณสมบัติที่รับรู้ได้ด้วยการสัมผัส หรือรับรู้จากการขบเคี้ยว เช่น ความเหนียว ความร่วน และความแข็ง เป็นต้น กลิ่นรส (Flavor) เป็นคุณสมบัติที่รับรู้ได้ด้วยการดมกลิ่น และชิมรสด้วยลิ้น และสี (Color) เป็นคุณสมบัติที่รับรู้ได้ด้วยการมองด้วยตา ซึ่งมีอิทธิพลต่อความชอบในผลิตภัณฑ์อาหารบางอย่างถ้ามีสีผิดเพี้ยนไปจากธรรมชาติก็อาจจะถือว่าด้อยคุณภาพ

3. คุณค่าทางโภชนาการ หมายถึง ชนิดและปริมาณของส่วนประกอบทางเคมีซึ่งมีผลต่อคุณค่าทางโภชนาการและการเก็บรักษา (พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์ และนิธิยา รัตนานนท์, 2556) เช่น ปริมาณน้ำ (Moisture Content) สารอาหารหลักที่ให้พลังงาน ได้แก่ น้ำ คาร์โบไฮเดรตไขมัน โปรตีน กรดแอมิโนที่จำเป็น และกรดไขมันที่จำเป็นสารอาหารที่ไม่ให้พลังงาน ได้แก่ เกลือแร่ วิตามิน รงควัตถุและสารให้กลิ่นรส

4. ความปลอดภัยต่อการบริโภค คือ ความปลอดภัยของอาหารจึงควรเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเสมอ โดยความปลอดภัยต่อการบริโภค (ยูนิลีเวอร์ฟู๊ดโซลูชันส์, 2556) อันตราย 3 ประเภทคือ 1) อันตรายทางชีววิทยาประกอบด้วยแบคทีเรีย โปรตีน เชื้อรา และไวรัส ซึ่งเกิดขึ้นได้ในอาหารที่ผ่านการจัดการที่ไม่ดีหรือผ่านทาง การปนเปื้อนจากแหล่งภายนอก 2) อันตรายทางเคมี คือ สารอันตรายอย่างยาฆ่าแมลงน้ำมันเครื่องโลหะที่ละลายตัวหรือสารปรุงแต่งอาหารจำนวนมากเกินพอดี อันตรายเหล่านี้อยู่ในทุกขั้นตอนของการเตรียมอาหาร 3) อันตรายทางร่างกาย คือวัตถุต่างๆ ที่ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของอาหาร และไม่ได้จะทำเป็นอาหารแต่เข้าไปอยู่ในอาหารได้ด้วยสาเหตุบางอย่าง ตัวอย่างเช่น เศษแก้วหรือโลหะ ไม้จิ้มฟัน และเครื่องประดับ (ยูนิลีเวอร์ฟู๊ดโซลูชันส์, 2556)

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ (Decision to Use the Service)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีอยู่ด้วยกันหลายแนวความคิด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของการตัดสินใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค (อนุพงศ์ กล่าพลู, 2554) สามารถแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคได้เป็น 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล (Internal Variables or Endogenous Variables) หรือปัจจัยพื้นฐาน (Basic Determinants) จะเป็นตัวควบคุมกระบวนการคิดภายในทั้งหมดของ ผู้บริโภคและมีผลกระทบโดยตรงต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

2. ปัจจัยที่มีอยู่ภายนอกตัวบุคคล (External Variables or Exogenous Variables) ปัจจัยหรืออิทธิพลของสิ่งแวดล้อม (Environment Determinant or Influences) ซึ่งแต่ละบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา และมีผลกระทบต่อผู้บริโภคทางอ้อมต่อการตัดสินใจเมื่อผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่อยู่ภายในก่อน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพอใจในการบริการ

Maslow (1968) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มีสมมุติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมาทฤษฎีของ Maslow แบ่งตามลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้นคือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายหรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นและมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self - Realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง กล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ Maslow นี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ขั้น เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วขั้นอื่น ๆ ก็จะเกิดตามมา ซึ่งจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นกับว่าความพึงพอใจที่ได้รับนั้นสนองตอบตามความต้องการของบุคคลนั้นๆ เพียง

ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร สำหรับโรงอาหาร

ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร สำหรับโรงอาหาร ตามสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ (Bureau of food and water sanitation) กรมอนามัย (Department of health กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of public health) มีดังนี้

โรงอาหารของสถาบัน หมายถึง โรงอาหารในสถาบันการศึกษา และโรงอาหารทั่วไป ตามหน่วยงานต่างๆ เช่น โรงเรียน วิทยาลัย โรงงาน บริษัท ฯลฯ (ยกเว้น สถานที่ประกอบอาหารผู้ป่วยในโรงพยาบาล ซึ่งปรุงประกอบอาหารให้กับผู้ป่วย) และสำหรับโรงอาหารที่มีร้านจำหน่ายย่อยๆ หลายร้าน ให้สำรวจแล้วสรุปลงในแบบผลการสำรวจโรงอาหาร (จำแนกตามร้านย่อย) ทุกร้านต้องได้มาตรฐานครบตามเกณฑ์การพิจารณามาตรฐาน ถ้ามีร้านใดร้านหนึ่งไม่ได้มาตรฐานก็ถือว่าไม่ผ่านมาตรฐานในข้อนั้น แล้วประเมินผลลงในแบบสำรวจฯ 1 ชุด สำหรับโรงอาหาร 1 แห่ง

การรับรองมาตรฐาน สำหรับโรงอาหาร ถ้าได้มาตรฐานระดับดีมาก และระดับดี จะได้รับใบรับรองของกรมอนามัย ซึ่งมีระยะเวลาการรับรองครั้งละ 1 ปี

มาตรฐานสำหรับโรงอาหาร แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. มาตรฐานดีมาก ต้องปฏิบัติได้ทุกข้อครบ 30 ข้อ
2. มาตรฐานดี ต้องปฏิบัติได้ตามข้อ (*) ครบ 20 ข้อ

ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับโรงอาหารของสถาบันมีรายละเอียดและคำอธิบาย ดังนี้คือ

ก. สถานที่รับประทานอาหาร และบริเวณทั่วไป

1. สะอาด เป็นระเบียบ (*)
2. โถ๊ะ เก้าอี้ สะอาด แข็งแรง จัดเป็นระเบียบ (*)
3. มีการระบายอากาศที่ดี

ข. บริเวณที่เตรียม-ปรุงอาหาร

4. สะอาด เป็นระเบียบ พื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็ง เรียบ สภาพดี (*)

5. มีการระบายอากาศ รวมทั้งกลิ่น และควันจากการทำอาหารได้ดี เช่น มีปล่องระบายควัน หรือพัดลมดูดอากาศที่ใช้การได้ดี

6. ไม่เตรียมและปรุงอาหารบนพื้น (*)

7. โต๊ะเตรียม-ปรุง และผนังบริเวณเตาไฟ ต้องทำด้วยวัสดุที่ทำความสะอาดง่าย (เช่น สแตนเลส กระเบื้อง) มีสภาพดี และพื้นโต๊ะต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. (*)

ค. ตัวอาหาร น้ำ น้ำแข็ง เครื่องดื่ม

8. อาหารและเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท ต้องมีเลขสารบบอาหาร เช่น อย. หรือ มอก. (*)

9. อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้ และอาหารแห้ง มีคุณภาพดี แยกเก็บเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. หรือเก็บในตู้เย็น ถ้าเป็นห้องเย็น ต้องวางอาหารสูงจากพื้นอย่างน้อย 30 ซม. สำหรับอาหารสดต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุง (*)

10. อาหารและเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท มีคุณภาพดี เก็บเป็นระเบียบสูงจากพื้นอย่างน้อย 30 ซม.

11. อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้ว เก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิด วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. (*)

12. มีตู้สำหรับปกปิดอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้ว และด้านหน้าของตู้ต้องเป็นกระจก (*)

13. น้ำดื่ม เครื่องดื่ม น้ำผลไม้ต้องสะอาดใส่ในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีก๊อกหรือ ทางเทริน้ำหรือมีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับดักโดยเฉพาะและวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. (*)

14. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาด ใส่ในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับคีบหรือดักโดยเฉพาะวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. และต้องไม่มีสิ่งของอื่นแฉะรวมไว้ (*)

ง. ภาชนะอุปกรณ์

15. ภาชนะอุปกรณ์ เช่น จาน ชาม ช้อน ส้อม ฯลฯ ต้องทำด้วยวัสดุที่ไม่เป็นอันตราย เช่น สแตนเลส กระเบื้องเคลือบขาว แก้ว อลูมิเนียม เมลามีนสีขาว หรือสีอ่อน สำหรับตะเกียบต้องเป็นไม้ไม่ตกแต่งสี หรือพลาสติกขาว (*)

16. ภาชนะใส่น้ำส้มสายชู น้ำปลา และน้ำจิ้ม ต้องทำด้วยแก้ว กระเบื้องเคลือบขาว มีฝาปิด และช้อนดักทำด้วยกระเบื้อง เคลือบขาว หรือสแตนเลส สำหรับเครื่องปรุงรสอื่นๆ ต้องใส่ในภาชนะที่ทำความสะอาดง่าย มีฝาปิด และสะอาด (*)

17. ล้างภาชนะอุปกรณ์ด้วยวิธีการอย่างน้อย 2 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ และขั้นตอนที่ 2 ล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล และอุปกรณ์การล้างต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. (*)

18. ใช้อ่างล้างภาชนะอุปกรณ์ที่มีท่อระบายน้ำที่ใช้การได้ดี อย่างน้อย 2 อ่าง

19. จาน ชาม ถ้วย แก้วน้ำ ถาดหลุม ฯลฯ เก็บคว่ำในภาชนะหรือตะแกรง วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. หรือเก็บในภาชนะหรือสถานที่ที่สะอาดมีการปกปิด

จ. การรวบรวมขยะ และน้ำโสโครก

20. ช้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่งสะอาด หรือวางเป็นระเบียบในภาชนะที่สะอาดและมีการปกปิด ตั้งสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. (*)

21. เขียงต้องมีสภาพดี ไม่แตกร้าวหรือเป็นร่อง มีเขียงใช้เฉพาะอาหารสุกและอาหารดิบแยกจากกัน มีฝาชีครอบ (ยกเว้นครัวที่มีการป้องกันแมลงวันแล้ว)

22. ไซ้ถังขยะที่ไม่รั่วซึม และมีฝาปิด (*)

23. มีท่อหรือรางระบายน้ำที่มีสภาพดี ไม่แตกร้าว ระบายน้ำจากห้องครัวและที่ล้างภาชนะอุปกรณ์ลงสู่ท่อระบายหรือแหล่งบำบัดได้ดี และต้องไม่ระบายน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะโดยตรง (*)

24. มีบ่อดักเศษอาหารและดักไขมันที่ใช้การได้ดี ก่อนระบายน้ำเสียทิ้ง

ฉ. ห้องน้ำ ห้องส้วม

25. ห้องน้ำ ห้องส้วมต้องสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น มีน้ำใช้เพียงพอ (*)

26. ห้องส้วมแยกเป็นสัดส่วน ประตูไม่เปิดสู่บริเวณที่เตรียม-ปรุงอาหาร ที่ล้างและเก็บภาชนะอุปกรณ์ ที่เก็บอาหาร และต้องมีอ่างล้างมือที่ใช้การได้ตั้งอยู่ในบริเวณห้องส้วม

ข. ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ

27. แต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน (*)

28. ผูกผ้ากันเปื้อนสีขาว หรือมีเครื่องแบบ ผู้ปรุงจะต้องใส่หมวก หรือเน็ตคลุมผมด้วย

29. ต้องเป็นผู้มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อ ไม่เป็นโรคผิวหนัง สำหรับผู้ปรุงจะต้องมีหลักฐานการตรวจสุขภาพในปีนั้นให้ตรวจสอบได้

30. มีสุขนิสัยที่ดี เช่นตัดเล็บสั้น ไม่สูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติงานไม่ใช้มือหยิบจับอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วโดยตรง(*)

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริษัท NHK SPRING (THAILAND)

บริษัท เอ็นเอชเค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด หรือ NHK Spring (Thailand) Co., Ltd. เป็นบริษัทชั้นนำในการผลิตสินค้าในอุตสาหกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2506 และขยายการดำเนินงานตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน

มีจำนวนพนักงานทั้งผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานทดลองงาน และพนักงานรายวัน ณ วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2562 รวมทั้งสิ้น 2,711 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ทั้งในสำนักงานใหญ่ และโรงงานต่าง ๆ ดังนี้

สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่อาคารบางนา ทาวเวอร์ เอ ชั้น 6-7 เลขที่ 2/3 หมู่ 14 ถนนบางนา-ตราด (กม. 6.5) ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 มีจำนวนพนักงาน 232 คน

โรงงาน Suspension Spring ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ เลขที่ 115 หมู่ 5 ถนนบางนา-ตราด (กม. 36) ตำบลบางสมิตร อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24180 มีจำนวนพนักงาน 435 คน

โรงงานบางปู ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมบางปู เลขที่ 549 หมู่ 4 ตำบลแพรกษา อำเภอมือฉ่าง จังหวัดสมุทรปราการ 10280 มีจำนวนพนักงาน 578 คน

โรงงานบ้านโพธิ์ ตั้งอยู่ที่ 99 หมู่ 3 ตำบลสนามจันทร์ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา 24140 มีจำนวนพนักงาน 298 คน

โรงงาน Precision spring ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ 115 หมู่ 5 ถนนบางนา-ตราด กม. 36 ตำบลบางสมิตร อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24180 มีจำนวนพนักงาน 522 คน

โรงงาน Disk drive suspension ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ 115 หมู่ 5 ถนนบางนา-ตราด กม. 36 ตำบลบางสมิตร อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24180 มีจำนวนพนักงาน 646 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วารางคณา เรียนสุทธิ และลลนา อิลพัทธ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า มีผู้ใช้บริการโรงอาหาร ร้อยละ 90.09 และไม่เคยเข้าใช้บริการโรงอาหาร ร้อยละ 9.91 ซึ่งสาเหตุที่ไม่เข้าใช้บริการโรงอาหาร คือ ไม่มีความหลากหลายของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในรสชาติของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในความสะอาดของอาหาร เครื่องดื่ม และเห็นว่าจำนวนโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอ สำหรับความพึงพอใจของนิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณวิทยาเขตพัทลุง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร พบว่า นิสิตที่มีเพศและความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหารแตกต่างกัน

กัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่นิสิตที่มีชั้นปีและคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 และนิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำกว่านิสิตคณะอื่น ๆ

เพ็ญพรรณ สุวรรณบุลย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตรดิตถ์ พบว่าด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการโรงอาหารมีความพึงพอใจกับความเพียงพอของจำนวนร้านอาหาร ด้านคุณภาพอาหาร ผู้ใช้บริการโรงอาหารมีความพึงพอใจกับความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหาร ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการโรงอาหารมีความพึงพอใจกับผู้จำหน่ายอาหารที่มีความสุภาพเป็นกันเอง ด้านราคา ผู้ใช้บริการโรงอาหารมีความพึงพอใจกับความเหมาะสมของราคาอาหารเครื่องดื่ม ของว่าง ด้านสภาพแวดล้อมผู้ใช้บริการโรงอาหารมีความพึงพอใจกับสภาพทั่วไปมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก

นิรมล จานงศรี (2546) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงอาหารของหน่วยโภชนาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการผู้ให้บริการเป็นประจำเพราะมีความสะดวกในการเดินทางและเป็นสถานที่พบกับเพื่อน และในส่วนใหญ่มาใช้บริการครั้งเดียวเนื่องจากเข้ามารับประทานอาหารแล้วพบว่าอาหารไม่อร่อย ไม่ได้มาตรฐานและไม่มีคุณภาพ และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ด้านสถานที่ประกอบอาหาร ด้านการบริการด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการต้อนรับ ส่วนในช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการโฆษณามีความพึงพอใจระดับน้อย และ ผู้ให้บริการเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

พริษฐ์ อนุกุลธนาการ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง เรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการ ร้านอาหารจิวพีเคทีเซ็น (บายท้อปส์) ในสถานบริการน้ำมันเจ็ท พบว่าผู้บริการในร้านอาหารมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมและรายด้านในระดับมาก ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และในส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่มีอาชีพ การศึกษา รายได้ต่างกัน ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05

ดนตรีณ ใจดี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ประเภทอาหารหรือบริการที่เลือกใช้คือ อาหารพื้นบ้าน (บักชี่ไต) เหตุผลที่เลือกใช้บริการคือรับประทานอาหาร ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการคือ สมาชิกในครอบครัว ผู้ร่วมรับประทานอาหารคือ สมาชิกในครอบครัวผู้ร่วมใช้บริการ 3 – 5 คน ใช้บริการในวันที่สะดวก เวลาที่ใช้บริการ 12.01-18.00 นาฬิกา ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมง การใช้บริการไม่แน่นอน จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง 500 – 1,000 บาท ปริมาณการสั่งบริการต่อครั้ง 3-5 อย่าง ทราบข้อมูลข่าวสารจากประสบการณ์เดิม ผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับการตัดสินใจมาก โดยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ขนาดครอบครัว และลักษณะที่พักอาศัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศและสถานภาพสมรส ไม่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหารกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ

และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้บริการร้านอาหารบางด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นนท์ พิ้งพุ่ม (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารโดยรวมในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านว่าด้านสุขอนามัยอยู่ระดับมากและด้านอื่นๆระดับปานกลาง และบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่มีเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการในศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3 : วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของ NHK Spring (Thailand) จำกัด ทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ์, 2548 : 79) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 362 คน ดังนั้นจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประมาณ 362 คน แต่ในการดำเนินการจะป้องกันความผิดพลาดโดยการบวกเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 10% ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ แจกแบบสอบถามเป็น 400 ชุด

การเลือกสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างเฉพาะผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จนครบ 400 ชุดให้กับพนักงานของ NHK Spring (Thailand) จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างคำถามขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัยและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ โดยจะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารโดยแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายการผลิตของ NHK Spring (Thailand) จำกัด โดยมีลักษณะการรวบรวมข้อมูล จากการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายการผลิตของ บริษัท NHK SPRING (THAILAND) จำกัดทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วน จึงนำไปตรวจความถูกต้องของข้อมูล แล้วจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ผลด้วยข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ PASW Statistic 20

3. ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลทุกชนิดก่อนที่จะนำมาลงรหัส

4. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์

5. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

6. ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีจำนวน 5 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูล ประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพ ระดับการวัดข้อมูล ประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ตำแหน่งงาน ระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารจำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

ด้านความใส่ใจในลูกค้า (Empathy)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ส่งผลความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของร้านอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และอภิปรายผลเป็น ค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความใส่ใจในลูกค้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เป็นการศึกษาข้อมูลตัวอย่างจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PASW มาทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์หาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด แตกต่างกัน โดยประกอบด้วย เพศ หาค่าโดยใช้สถิติ T-test อายุ สถานะ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน หาค่าโดยใช้สถิติ F-test

บทที่ 4 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของร้านอาหาร

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 5 : สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลสมมติฐาน

ตอนที่ 1 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ทำแบบสอบถาม จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 เป็นช่วงอายุ 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือช่วงอายุ ไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 37.00 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โสดคิดเป็นร้อยละ 68.25 มีตำแหน่งงาน เป็นพนักงาน ปฏิบัติการ (worker) ร้อยละ 54.50 รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ ต่ำกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมาคือ ช่วง 10,001-20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 32.08

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของร้านอาหาร

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับดี

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับดี

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับดี

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับดี

ด้านความใส่ใจในลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับดี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

1. จากการศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด ไม่แตกต่างกัน เพศชายและเพศหญิง อาจเป็นเพราะว่า ทุกเพศมีความเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกันในการได้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานผลวิจัยของ วรางคณา เรียนสุทธิ และลลนา อิลพัฒน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า นิสิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานผลวิจัยของ นิรมล จำนงศรี

(2546) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงอาหารของหน่วยโภชนาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. จากการศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหารบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อาจเกิดจากเมื่ออายุที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญ ความสะอาดถูกสุขลักษณะ และเรื่องบริการที่รวดเร็ว เนื่องจาก ผู้ที่อายุน้อย อาจต้องการบริการที่รวดเร็ว เพื่อลดเวลาการรับประทานอาหาร เพื่อไปทำกิจกรรมอื่นต่อในเวลาพัก ซึ่งสอดคล้องกับงานผลวิจัยของ ดนุรัตน์ ใจดี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จากการศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหารบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานผลวิจัยของ ดนุรัตน์ ใจดี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหาร อาจเป็นเพราะว่า พนักงานบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีผลต่อด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยเฉพาะเรื่องความถูกต้องในการชำระ – ทอนเงิน เพราะ สถานภาพ โสดอาจมีสถานคล่องทางการเงินมากกว่า และไม่มีภาระมากเท่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส

4. จากการศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหารบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานผลวิจัยของ นันทิเพ็ง พุ่ม (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่มี สถานภาพการทำงาน หรือตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ อาจเป็นเพราะว่าแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมการจัดลำดับตำแหน่งงานไม่เหมือนกัน ทำให้ความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน อย่างบริษัท NHK Spring (Thailand) ตำแหน่งงานมีส่วนสำคัญในการดำเนินองค์กร เนื่องด้วยเป็นบริษัทญี่ปุ่น จะเน้นวัฒนธรรมลำดับชั้น ความอาวุโส และตำแหน่งงานเป็นสำคัญ ส่งผลให้ความคิดเห็นมีความแตกต่างกัน ความตระหนักเรื่องคุณภาพการบริการโรงอาหารไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานปฏิบัติการ (worker) อาจยังไม่ตระหนักมากนัก ถึงความเหมาะสมและสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ

5. จากการศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหารบริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานผลวิจัยของ ดนุรัตน์ ใจดี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันทำให้พนักงานที่มีรายได้น้อย จำเป็นที่จะใช้จ่ายอย่างจำกัด เน้นเรื่องราคาอาหารถูก มากกว่า คุณค่าทางโภชนาการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ การแต่งการของผู้ขายอาหาร บางร้านยังมีการปล่อยผม ไม่สวมหมวกเก็บผม ในการตักอาหาร การปิดฝาปิดปากระหว่างตักอาหารก็เป็นเรื่องสำคัญ เพราะน้ำลาย หรือ เชื้อโรคต่างๆ อาจตกใส่อาหารได้ ส่วนเรื่องจำนวนที่นั่งรับประทานอาหาร และ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่นหมอน้ำร้อนลวกช้อน และ ที่ล้างมือ และความสะอาดของสถานที่และภาชนะ ถือว่าอยู่ในระดับที่ดีมาก เพียงพอต่อความต้องการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านราคาอาหารถือว่าเหมาะสม เมื่อเทียบกับปริมาณและรสชาติ แต่ที่ผิดเป็นประจําคือเรื่องของการชำระ การทอนเงิน ควรมีป้ายติดราคาอาหารแต่ละอย่างให้ชัดเจน หรือมีราคาอาหารในราคาที่เหมาะสมเช่น ข้าวราดแกง 1 อย่าง 15 บาท, 2 อย่าง 20 บาท เป็นต้น และทุกช่วงเวลาการจำหน่ายอาหารควรมีมาตรฐานด้านราคาที่เหมาะสม เพื่อลดความสับสนของทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า การบริการที่รวดเร็ว และถูกต้องถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ซื้อพอใจ เนื่องจากการพัก ช่วงเช้าและช่วงบ่ายมีเวลาจำกัดที่ 10 นาที ทำให้ทั้งผู้ซื้อจะต้องรวดเร็ว ในการตักอาหาร หรือทำอาหาร เพื่อให้ผู้ซื้อสามารถรับประทานได้ทัน ดังนั้นผู้ขายควรมีความกระตือรือร้นในการบริการ เรื่องความหลากหลายของอาหารก็เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากโรงอาหารของบริษัท มีเพียง 5 ร้านเท่านั้น และพนักงานบางรายจะต้องรับประทานอาหารที่โรงอาหารถึง 3 มื้อต่อวัน ดังนั้นความหลากหลายของอาหารจึงเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ควรนำอาหารตอนเช้าที่เหลือมาจำหน่ายอีกครั้งในตอนเย็น อาจเป็นเหตุให้ผู้ซื้อเกิดการเบื่ออาหาร และไม่ยอมรับประทานอาหารที่โรงอาหารอีก ยอมที่จะเสียเวลาไปรับประทานที่อื่น เพื่อลดความจำเจ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความสด ใหม่ของอาหาร คุณค่าอาหารทางโภชนาการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ขายควรตระหนักถึง เพราะ พนักงาน จะต้องรับประทานอาหารที่โรงอาหารทุกวัน ถ้าร้านค้ำเน้น อาหารรสหวานไปเค็มไป หรือมันจนเกินไป อาจส่งผลต่อสุขภาพของผู้ซื้อได้ในภายภาคหน้า ดังนั้น ผู้ขายควรตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณค่าอาหารที่ผู้ซื้อจะได้รับด้วยเป็นการดี เพราะอาหารส่วนใหญ่ของโรงอาหารจะเป็นประเภทข้าวราดแกง ซึ่งผู้ซื้อไม่สามารถกำหนดได้ ถึงเรื่องรสชาติ หรือปริมาณน้ำมันในการทำอาหาร

ด้านความใส่ใจในลูกค้า การเอาใจใส่ในลูกค้าของผู้ขาย เป็นสิ่งสำคัญ เช่น ความสม่ำเสมอ เวลาเปิด-ปิด ควรเป็นเวลาที่เหมาะสม ตอนกลางวันควรเปิดทุกร้าน เพื่อรองรับกับความต้องการของผู้ซื้อที่มากที่สุดคือช่วงเวลานี้ การจัดลำดับบริการก่อน-หลัง ให้ยุติธรรม มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน และบริการผู้ซื้ออย่างเท่าเทียมกัน เช่น ปริมาณการตักอาหารให้เท่ากันในลูกค้าแต่ละราย จะทำให้ ผู้ซื้อรู้สึกได้ว่าได้รับการที่เท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และความคิดเห็นคุณภาพการบริการ สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้าน ส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้ครอบคลุมในการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงอาหารได้มากขึ้น

2. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปอาจทำให้บริษัทอื่นเพื่อให้เห็นถึงปัญหา และแนวคิดของพนักงานที่มากขึ้นเพื่อนำมาปรับใช้ในโรงอาหารบริษัทให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน

บรรณานุกรม

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับการตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ยูบีซี แอลบู๊คส์

Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). New Jersey: Simon & Schuster.

- Kotler, P. (2003). Marketing management (11th ed.). Upper Sanddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009). Marketing management. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). Principles of marketing (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). Principle of marketing. New Jersey: Practice Hall.
- ชวัล เอี่ยมสกุลรัตน์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากรใน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วันวิสาข์ อยู่เปี่ยม. (2552). ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรมล จำนงศรี. (2546). พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านอาหารของหน่วยโภชนาการมหาวิทยาลัย มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บข.ม. (การบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภวัต วรรณพิน. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จินตนา บุญเดิม. (2549). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เบญจมา แฉ่งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2558). การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์และความพึงพอใจ โดยใช้แบบจำลอง สมการโครงสร้าง. ในการประชุมทางวิชาการ ครั้งที่ 53 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สาขา เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อินทิดา จันทร์รัฐ. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายใน ประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยูดี มีพรปัญญาทวีโชค. (2553). การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมียมแฟรนไชส์ของ ต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมาย ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกอ ช่ง. (2559). คุณภาพอาหาร คุณภาพการบริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและความใส่ใจในสุขภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2557 ค้นเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2562, จาก <https://www.thaihealth.or.th/Content/23966-พฤติกรรมการกินกับสุขภาพ.html>
- ทฤษฎีทางจิตวิทยา ของ อับราฮัม มาสโลว์ ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ค้นเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2562, จาก <http://th.wikipedia.org>
- ผศ.ดร.พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์, และ ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.นิธิยา รัตนานนท์ (2556) ที่มาของเจลาติน . ค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562, จาก http://www.maansajaja.blogspot.com/2007/03/blog-post_14.html.
- อรอุมา วงศางาม. (2556) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การอาหารเบื้องต้น. ค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562, จาก <http://slide player.in.th/slide/2086387/>.