

คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต

ประภาพิมพ์ คงวัดใหม่

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการท่าอากาศยานภูเก็ต และศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ที่มาใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ในแต่ละวัน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.), t-test One-way Anova และ LSD

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี และ 31-40 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน
2. คุณภาพบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0019 ด้านที่มีระดับคุณภาพสูงที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ ร้านอาหารสวัสดิการ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาหารเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิตของสิ่งมีชีวิต และเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนไทย, 2551) สำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต จึงจัดให้มีร้านอาหารสวัสดิการท่าอากาศยานภูเก็ตไว้สำหรับบริการผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รวมถึงบุคคลทั่วไปก็สามารถเข้ามาใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการท่าอากาศยานภูเก็ตได้ ในราคาที่เข้าถึงได้ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานที่ไม่ต้องเดินทางออกไปรับประทานอาหารบริเวณนอกสำนักงาน ซึ่งมีการจำหน่ายอาหารที่ราคาค่อนข้างสูง ปัจจุบันร้านอาหารสวัสดิการท่าอากาศยานภูเก็ต มีร้านค้าจำหน่ายทั้งหมด 10 ร้าน แบ่งเป็นร้านจำหน่ายอาหาร 7 ร้าน และร้านจำหน่ายเครื่องดื่ม 3 ร้าน โดยผู้ที่มาใช้บริการสามารถชำระเป็นเงินสดเพื่อซื้ออาหารกับทางร้านได้โดยตรง มีระยะเวลากำหนดการเปิดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มคือวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และมีช่วงเวลาการจำหน่ายตั้งแต่ 07.00 น. – 15.00 น.

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต พบว่า ที่นั่งภายในร้านอาหารสวัสดิการท่าอากาศยานภูเก็ตนั้นไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ ปริมาณร้อน-ล้น มีจำนวนไม่เพียงพอ อาหารที่จำหน่ายมีความจำเจ ผู้จำหน่ายอาหารไม่สามารถให้บริการผู้ที่มาใช้บริการได้ตามต้องการ และปัญหาด้านสุขลักษณะที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนปัญหาด้านสภาพแวดล้อม แม้ว่าท่าอากาศยานภูเก็ตจะปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการแล้ว แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ต้องมีการจัดการให้ดียิ่งขึ้น เช่น มีการเพิ่มที่นั่งรับประทานอาหาร แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น มีการปรับปรุงด้านสุขลักษณะ แต่ก็ยังคงพบปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากอาหารและเครื่องดื่มจากร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้จึงส่งผลให้ร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตนั้นไม่สามารถดึงดูดผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต และเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนทำให้ร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตเป็นสถานที่ที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม สะอาด ถูกสุขลักษณะและสุขอนามัย เพื่อให้ตรงตามมาตรฐานของร้านอาหารสวัสดิการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการท่าอากาศยานภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน

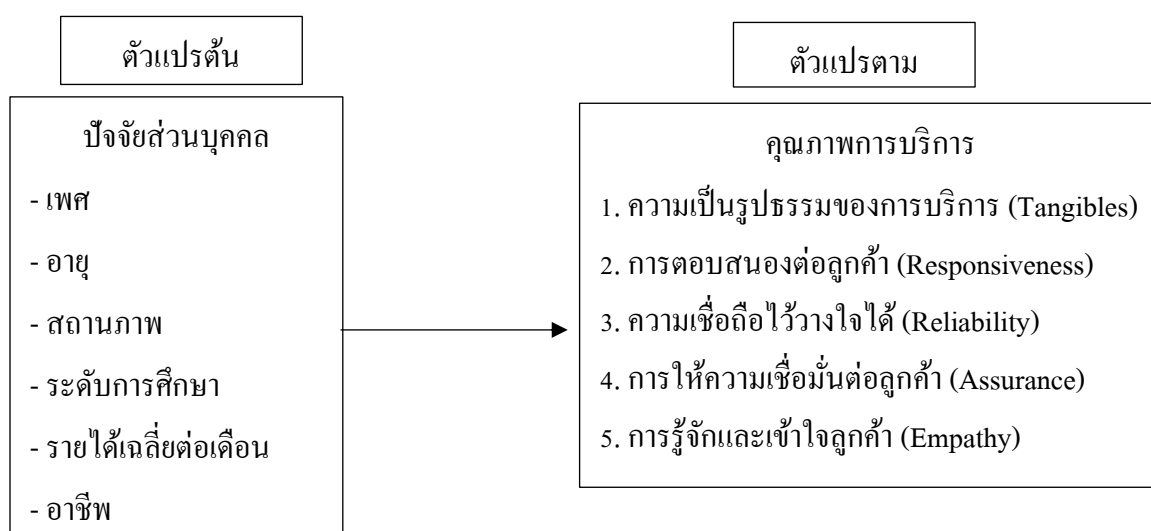
1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แนวคิดทฤษฎี คุณภาพการบริการ โดยกำหนดตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการ 5 ด้าน (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness), ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability), การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ที่มารับบริการร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนได้ โดยทำวิจัยช่วง พฤษภาคม พ.ศ.2563 – กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พาราชูรามาณ ซีแทมส์ และเบอร์รี่ ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้กำหนดนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ซึ่งงานวิจัยของนักวิชาการสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service Marketing) (ไพฑูรย์ กุ่มคง, 2557)

ข้อสรุปทั่วไปจากงานวิจัยข้างต้น พาราชูรามาณ ซีแทมส์ และเบอร์รี่ ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพการบริการในการให้บริการไว้ 10 ด้าน

ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่พาราชูรามาณ ซีแทมส์ และเบอร์รี่ ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรจึงผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตรายความเสี่ยงหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) หมายถึง ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมไว้ ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก (ไพฑูรย์ คุ่มคง, 2557)

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 3 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดีใช้ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ในแต่ละวัน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน และเพื่อการตอบกลับไม่สมบูรณ์จึงแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจะใช้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตอบในลักษณะการประเมิน 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ได้ค่า ดัชนีความสอดคล้องทั้งฉบับ = 0.908045977 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่มาใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.922

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.), t-test One-way Anova และ LSD

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี และ 31-40 ปี สถานะโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน
2. คุณภาพบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0019
3. เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตแตกต่างกัน
4. อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการ ในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตแตกต่างกัน
5. สถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตไม่แตกต่างกัน
6. ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตแตกต่างกัน
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตแตกต่างกัน
8. อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตแตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของภัสสร ธนา สุวิชากร, ชินโสณ วิสฐนิธิกิจ และอิงอร ตันพันธ์ (2562) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการร้านอาหารครัวไม้ไผ่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของร้านอาหารครัวไม้ไผ่ โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการ

บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องคั่วมีความสะอาดและปลอดภัย รองลงมาได้แก่ ภาชนะใส่อาหารมีความสะอาดและอยู่ในสภาพดี, มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน, อาหารและเครื่องคั่วมีความหลากหลาย และเพียงพอต่อผู้ให้บริการ, ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยและถูกสุขลักษณะ, ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการจัดเตรียม โต๊ะ เก้าอี้ ซ้อน-ส้อมให้เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในรายละเอียดต่างๆ ทั้งสถานที่ ผู้ให้บริการ อุปกรณ์ภาชนะต่าง ๆ โต๊ะ เก้าอี้ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกได้รับการดูแล และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกื้อ ช่ง (2559) ที่ศึกษาคุณภาพอาหาร คุณภาพการบริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและความใส่ใจในสุขภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ, ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในการบริการได้ทันที เช่น สามารถเปลี่ยนอาหารหรือเครื่องคั่วให้ผู้ให้บริการได้ เมื่ออาหารหรือเครื่องคั่วไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ, ผู้ให้บริการสามารถทำตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ เช่น การเลือกวัตถุดิบในการทำอาหารตามสั่ง การเลือกระดับความเผ็ดของอาหาร เป็นต้น และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ร้านอาหารสวัสดิการมีช่องทางในการเสนอความคิดเห็น เช่น กล่องรับความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของณัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร (2559) ที่ศึกษาประเภทของร้านอาหาร คุณภาพของอาหาร คุณภาพการบริการ และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารสำหรับมือคั่วของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คุณภาพปริมาณ และราคาอาหารมีความเหมาะสมและเป็นไปตามป้ายแสดงสินค้า รองลงมาได้แก่ การเปิด-ปิดการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการตรงตามเวลาที่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย

ต่ำที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้องและมีความรอบคอบ และผู้ให้บริการเลือกใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพในการปรุงอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรอรรถ ปานอุดมลักษณ์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการระหว่างร้านอาหารแฟรนไชส์ต่างประเทศกับร้านอาหารแฟรนไชส์ประเทศไทย ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคุณภาพ ปริมาณ และราคาอาหารมีความเหมาะสมและเป็นไปตามป้ายแสดงสินค้าและเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการคาดหวังและร้านอาหารสวัสดิการสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความสุภาพและเป็นมิตร รองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกพอใจกับการให้บริการที่ได้รับ, ท่านรู้สึกพอใจกับรสชาติอาหารและเครื่องดื่ม และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถอธิบาย ข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ เช่น ส่วนผสมของอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร (2559) ที่ศึกษาประเภทของร้านอาหาร คุณภาพของอาหาร คุณภาพการบริการ และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารสำหรับมือค้ำของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการแสดงออกถึงความสุภาพและเป็นมิตร ส่วนอาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาได้แก่ ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี, ผู้ให้บริการมีการกล่าวต้อนรับและขอบคุณเสมอเมื่อผู้ใช้บริการมาใช้บริการ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถจำรายละเอียดของผู้ใช้บริการได้ เช่น อาหารและเครื่องดื่มที่ชอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ บุญเพียรผล (2560) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวนานาชาติในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวนานาชาติในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในปัจจุบันด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้

อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการมีการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามเพศ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05, ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิรมล จานงศรี (2546) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงอาหารของหน่วยโภชนาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเพศชายและเพศหญิงไม่ได้รับความเท่าเทียมและความเสมอภาคในการได้รับการบริการ

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี และผู้ให้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี

สอดคล้องคล้อยกับงานวิจัยของดนตรีณ ใจดี (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการมีอายุที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญกับความสะอาดและเรื่องบริการที่รวดเร็วเพื่อใช้เวลาในการรับประทานอาหารให้น้อยลงแล้วไปทำกิจกรรมอื่นในเวลาพัก

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ลดา แก้วลังกา (2555) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการร้านเดอะริเวอร์ไซด์ บาร์ แอนด์ เรสเตอรองท์ เชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการร้านเดอะริเวอร์ไซด์ บาร์ แอนด์ เรสเตอรองท์ เชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส., ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่ามีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส., ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี, ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎา โสมนะพันธุ์ (2556) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาส่งผลพฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้านด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท, ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท, ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท, ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท การรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท, ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท

สอดคล้องกับงานวิจัยของภักดี มะนะเวศ (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารอีสานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ผู้บริโภคคำนึงก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารอีสานในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของคณรัตน์ ใจดี (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อย จำเป็นที่จะต้องจ่ายอย่างจำกัด เน้นราคาอาหารถูกมากกว่าคุณค่าทางโภชนาการ

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน , ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อกนิษฐ์ เขยคำดี และชญากัณฑ์ ก่อริโย (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหาร ต้มช่า อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารต้มช่าในด้านบุคลากร และลักษณะทางกายภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพแต่ละอาชีพนั้น เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งจะแตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการจัดเตรียม โต๊ะ เก้าอี้ ซ้อน-ส้อมให้เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องมีการตรวจเช็คสภาพ โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพใ้การใช้การได้ดี ขาโต๊ะต้องเสมอกัน ไม่โยกไปมา ไม่เอียง ไม่เก่า หัก หรือชำรุด ควรรักษาความสะอาดให้เรียบร้อยพร้อมบริการและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อให้ร้านอาหารสวัสดิการสามารถดึงดูดผู้ให้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ร้านอาหารสวัสดิการมีช่องทางในการเสนอความคิดเห็น ดังนั้น ร้านอาหารสวัสดิการควรจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้องและมีความรอบคอบ และผู้ให้บริการเลือกใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพในการปรุงอาหาร ดังนั้น ร้านอาหารสวัสดิการควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการอยู่เสมอ เช่น มีการจัดอบรมปีละครั้ง

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ เช่น ส่วนผสมของอาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องทราบถึงรายละเอียดของอาหารและเครื่องดื่ม โดยสามารถตอบคำถามที่เป็นประเด็นข้อข้องใจและความไม่เข้าใจของผู้ใช้บริการได้

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถจำรายละเอียดของผู้ใช้บริการได้ เช่น อาหารและเครื่องดื่มที่ชอบ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องใส่ใจผู้ให้บริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อทำให้เกิดความประทับใจ และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความภักดีต่อสินค้าหรือบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของร้านอาหารสวัสดิการในสำนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต

2. ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เข้าใจและทราบความคิดเห็น ความคาดหวัง การรับรู้และความต้องการของกลุ่มตัวอย่างอย่างถ่องแท้ เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งเห็นได้แค่ภาพกว้าง ๆ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น

บรรณานุกรม

กฤติยา จงเรื่องทรัพย์. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่สัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ครรชิตพล ยศพรไพบูลย์. (2551). การวัดคุณภาพบริการร้านอาหาร Fast Food ใน 5 ด้านหลักของ SERVQUAL: ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ทางกายภาพ. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จุฑารัตน์ สันติไชยนัน. (2562). ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของร้านอาหาร บริษัท NHK Spring (Thailand) จำกัด

ฉวีวรรณ ชัยโสทด. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ Lazada เว็บไซต์ช้อปปิ้งออนไลน์. การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ชวัล เอี่ยมสกุลรัตน์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากรในกรุงเทพมหานคร

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์

หัตถดาว ถาวรวงษ์. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของ เดอะวอย เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

นพรัตน์ บุญเพียรผล. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปิยะพล พุ่มเพ็ชร. (2552). คุณภาพการบริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ไพฑูรย์ กุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอนาขายอาม จังหวัดจันทบุรี

พรนภา ธนโพธิ์วิรัตน์ และคณะ. (2562). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของการบริการของร้านขนมหวาน ในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวานในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ภัคจิรา บานเพียร และคณะ. (2559). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ภัตสร ธนาสุวิชากร และคณะ. (2563). คุณภาพการให้บริการร้านอาหารครัวไม้ไผ่

ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค. (2553). การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมียมแฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

เยาวเรศ คุ่มภักข. (2561). คุณภาพการบริการของร้านกาแฟ คาเฟ่เมซอน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

นิตา เนื่องอุดม. (2550). รายงานการวิจัย : การประเมินนโยบายการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ศศิประภา เจริญทรัพย์. (2559). คุณภาพการบริการและการสื่อสารปากต่อปากที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการของร้านอาหารระดับพรีเมียมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนไทย.(2551).//อาหาร.//สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2563./

จาก <http://saranukromthai.or.th/sub/book/book.php?book=33&chap=7&page=t33-7-infodetail01.html>

อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

Sumaedi & Yarmen. (2015). Measuring Perceived Service Quality of Fast Food Restaurant in Islamic Country: A Conceptual Framework