

**แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของร้านลาบกกยางใหญ่ (แววับ)
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

**APPROACH TO IMPROVE THE SERVICE QUALITY OF LAB KOK YANG YAI
RESTAURANT (WAWAB), MUANG DISTRICT, ROI-ET PROVINCE**

อุมารณีย์ แสงชาติ¹
รักพงษ์ เพชรคำ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีของร้านอาหารและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าร้านลาบกกยางใหญ่ (แววับ) และเพื่อจัดทำแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของร้านลาบกกยางใหญ่ (แววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งได้ประยุกต์จากแนวคิด DINESERV กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มารับประทานอาหารจำนวน 400 ราย และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการโดยใช้สถิติทดสอบที (Paired t-test) พบว่า ลูกค้าไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ คือ 1) ร้านควรมีพื้นที่จอดรถมีเพียงพอสะดวกสบาย 2) พนักงานควรมีสุนัขอนามัยที่ดี 3) ร้านควรมีการแก้ไขการบริการที่ผิดพลาดด้วยความรวดเร็ว 4) ร้านควรมีอุปกรณ์ต่างๆ ที่ความสะอาด และเพียงพอ 5) พนักงานควรรบอกรับการบริการจะได้รับเมื่อใด 6) พนักงานควรรสามารถทำงานแทนกันได้ 7) พนักงานควรให้การบริการและจัดเตรียมที่รวดเร็ว 8) พนักงานควรมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า 9) ร้านมีบริการที่ทำให้รู้สึกสะดวกสบายและไวใจได้ และ 10) ร้านได้รับการรับรองมาตรฐาน โดยสถาบันต่างๆ จากผลการศึกษานำมาสู่การจัดทำแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จำนวน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 ปรับปรุงพื้นที่ลานจอดรถ โครงการที่ 2 แววับ แววับ (5ส) และโครงการที่ 3 ขวัญใจมหาชน

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ร้านลาบกกยางใหญ่ (แววับ)

Abstract

The study was aimed to investigate the expectation for a good service toward restaurants and perception of quality from the service by Lab Kok Yang Yai restaurant (Wawab). In addition, it was also to prepare the service improvement guidelines for Lab Kok Yang Yai restaurant (Wawab), Muang district, Roi-et province. The research method were collected the data by questionnaires, which adapted from the concept of DINESERV model. The samples were 400 customers. The differences between the expectation and perception of service quality were compared by using statistical, which were Paired-test. The results showed that customers were not satisfied with the service quality in 10 items which were 1) sufficient parking spaces and comfortable, 2) staffs had good health, 3) the problem were solved with fast, 4) Cutleries are clean and sufficient, 5) Staffs are able to tell the actual time for receiving services, 6) Staffs are able to work interchangeably, 7) staffs were provided with fast, 8) Staffs are pleased to service customers, 9) The restaurant offers a comfortable and reliable service, and 10) The restaurant were certified the standard by several institutions. The results lead to 3 projects as guidelines for service improvement as following; Project 1 "Car park improvement", Project 2 "Wawab Waewwab (5S)", and Project 3 "Publics' favorite".

Keywords: service Quality, Satisfaction, Lab Kok Yang Yai restaurant (Wawab)

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000
E-mail: Umarn_s@kku.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

บทนำ

ปัจจุบันนี้กระแสการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น มีคู่แข่งรายใหม่เข้าสู่ธุรกิจเป็นจำนวนมาก ส่งผลการแข่งขันมีความดุเดือดขึ้น ทุกกิจการต่างต้องพยายามฝ่าฟันเพื่อความอยู่รอด โดยปฏิเสธไม่ได้เลยว่าเป้าหมายแห่งความสำเร็จย่อมตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก [1] หากลูกค้าไม่พึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการนั้นก็ไม่สามารถนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อสินค้าและตราสินค้า รวมทั้งการกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำได้ ซึ่งปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้กิจการอยู่รอดและสำเร็จได้นั้น จะต้องเกิดจากการที่ลูกค้าจดจำและประทับใจอย่างต่อเนื่องในคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยเฉพาะในภาคธุรกิจการบริการนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กิจการต้องมีการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพได้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ [2]

อุตสาหกรรมภัตตาคารและร้านอาหารนับเป็นภาคธุรกิจบริการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย ทั้งด้านการทำรายได้ที่นำเงินตราต่างประเทศได้เข้าสู่ประเทศ และในด้านการก่อให้เกิดการจ้างงานเป็นจำนวนมาก [3] จากรายงานของศูนย์วิจัยกสิกรไทย [4] พบว่า มูลค่าตลาดอาหารในประเทศในปี 2558 เท่ากับ 1.49 ล้านล้านบาท มีการขยายตัวอยู่ในช่วงที่ร้อยละ 5.0 จากปี 2557 และแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่องในปี 2559 อันเป็นผลเนื่องมาจากวัฒนธรรมการบริโภคและการใช้ชีวิตของคนเปลี่ยนไป เน้นการรับประทานอาหารนอกบ้านมากขึ้น ไม่นิยมประกอบหรือปรุงอาหารเองที่บ้าน ทำให้ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารมีอัตราการเจริญเติบโตสูงตามไปด้วย เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาดเพิ่มมากขึ้น ผู้บริโภคซึ่งเป็นหัวใจหลักของธุรกิจก็จะมีทางเลือกในการบริโภคที่หลากหลายยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นตัวเลือกทางด้านอาหารและจำนวนร้านที่ให้บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารซึ่งเป็นธุรกิจบริการจึงต้องมีความเอาใจใส่ต่อคุณภาพอาหารและบริการ อีกทั้งต้องพยายามศึกษาพฤติกรรม ความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังว่าจะได้รับจากร้านอาหารของผู้บริโภค [5]

ร้านลาบกกยางใหญ่ (แคว๊ว) ตั้งอยู่ที่ 92 หมู่ 10 ต. ดงลาน อ. เมือง จ. ร้อยเอ็ด ก่อตั้งเมื่อ ปี 2544 ซึ่งคำว่าแคว๊ว มาจากภาษาอีสานที่หมายถึง เห็ดแฉะ ในที่นี้จึงหมายถึงเห็ดแฉะมารับประทานอาหาร ซึ่งเป็นเมนูอาหารอีสานประเภทลาบ ก้อย อุ้ พล่า ลวกจิ้ม ต้ม อ่อม ส้มตำ หม่า ไส้กรอกอีสาน เนื้อแดดเดียว เป็นต้น โดยมีพนักงานจำนวน 9 คน ประกอบด้วย พนักงานทำกับข้าว 4 คน พนักงานเสิร์ฟ 4 คน และพนักงานล้างจาน 1 คน จากการให้บริการที่ผ่านมาผู้บริหารได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า เช่น พนักงานมารับคำสั่งช้า พุดจาไม่เพราะ ไม่คอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ไม่เติมน้ำ เติมน้ำแข็ง เวลาลูกค้าเรียกใช้บริการไม่คอยมาให้บริการ ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ 2559 มีลูกค้าการร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากเดือนมกราคม 2559 โดยมีลูกค้าร้องเรียนถึง 5 ราย เพิ่มจากเดือนมกราคม 2559 ที่มีลูกค้าร้องเรียน จำนวน 3 ราย ซึ่งสิ่งเหล่านี้นับเป็นการให้บริการที่ไม่ดี และไม่มีคุณภาพ อาจส่งผลให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการในครั้งต่อไป และอาจมีการบอกต่อไปยังลูกค้ารายใหม่ว่าร้านลาบกกยางใหญ่ (แคว๊ว) บริการไม่ดี ไม่ต้องมาใช้บริการ ให้ไปใช้บริการร้านอื่นแทน ซึ่งในขณะเดียวกันจำนวนร้านอาหารอีสานในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด ก็เพิ่มขึ้น โดยมีร้านอาหารประเภทลาบก้อยบริเวณใกล้เคียง 3 ร้าน อีกทั้งมีผู้บริโภควางส่วนหันไปสนใจอาหารสุขภาพ ย่อมส่งผลต่อรายรับของร้านลาบกกยางใหญ่ (แคว๊ว) ดังนั้น ทางร้านจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ และแนะนำให้ลูกค้ารายใหม่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ดีของร้านอาหารและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าร้านลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อจัดทำแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินงาน

1. การศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ดีของร้านอาหารและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าร้านลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ลูกค้าร้านลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งทางร้านอาหารไม่ได้ทำการเก็บจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ จึงทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้ในการศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามสมการของ Cochran [6] ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนนี้เป็นข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal data) ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบจากคำถามที่สร้างขึ้น ข้อมูลส่วนนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ดีของร้านอาหาร ซึ่งประยุกต์คำถามจากแนวคิด DINE-SERV [7] ส่วนนี้เป็นข้อมูลตัวเลข (Rating Scale) ตามวิธีการวัดทัศนคติของลิเกิร์ต (Likert Type Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 การรับรู้คุณภาพการให้บริการเมื่อใช้บริการร้านอาหารลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประยุกต์คำถามจากแนวคิด DINESERV [7] แบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการของร้านอาหารลาบกกยางใหญ่ (แคววับ)

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

2. การจัดทำแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ดีของร้านอาหารและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าร้านลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิเคราะห์ช่องว่าง (Quality Gap) ของความคาดหวังและการรับรู้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือสถิติอ้างอิง t-test ของประชากรที่ไม่ได้เป็นอิสระกัน (Dependent t-test) โดยเกณฑ์การตัดสินใจอยู่ที่ระดับ 0.05 แล้วนำห้วงข้อมูลคุณภาพการบริการที่ไม่ดีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจมาจัดทำแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารลาบกกยางใหญ่ (แคววับ)

ความคาดหวัง > การรับรู้ = คุณภาพการให้บริการไม่ดี
 ความคาดหวัง \leq การรับรู้ = คุณภาพการให้บริการดี

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ดีของร้านอาหารและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าร้านลาบกกยางใหญ่ (แคว๊ว) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 20 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จนถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย มีอาชีพส่วนตัว นักเรียน / นักศึกษา รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ต่ำกว่า 10,000 ถึง 20,000 บาท พฤติกรรมในการใช้บริการร้านลาบกกยางใหญ่ (แคว๊ว) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการ คือ วันศุกร์ เสาร์ อาทิตย์ ช่วงเวลาที่นิยมมาใช้บริการ คือ 12.00 – 20.00 น. ความถี่ในการใช้บริการร้านอยู่ที่ 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และ ทุกเดือน นิยมซื้อแล้วนำกลับไปรับประทานที่อื่น และซื้อแล้วรับประทานที่ร้านทันที ปัญหาที่มักพบในกรณีซื้ออาหารเพื่อรับประทาน คือ ได้รับปริมาณอาหารน้อยเกินไป ไม่มีปัญหา บุคคลที่มาใช้บริการร่วมกันเมื่อมาร้านส่วนใหญ่คือ เพื่อน ครอบครัว มีระยะเวลาที่ใช้บริการในร้านแต่ละครั้งประมาณ 31 นาที ถึง มากกว่า 60 นาที มูลค่าการซื้อเฉลี่ยต่อครั้งตั้งแต่ 251 บาท ถึง มากกว่า 300 บาท ส้มตำ ก้อย ต้ม เป็นประเภทอาหารที่นิยมรับประทาน นิยมซื้ออาหารตั้งแต่ 1 - 4 อย่าง เหตุผลที่เลือกรับประทานอาหารที่ร้านนี้เพราะ อาหารมีรสชาติอร่อยถูกปาก อาหารมีความสะอาด ปลอดภัยร้านสะอาด

ผลการศึกษาความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการที่ดีจากร้านอาหาร ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และด้านความเข้าใจ รู้จัก และรับรู้ความต้องการของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าควรที่จะได้รับการบริการที่ดีในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้ง 32 ข้อ และมีการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านลาบกกยางใหญ่ (แคว๊ว) ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้ง 32 ข้อ เช่นเดียวกัน (ตารางที่ 1)

2. แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของร้านลาบกกยางใหญ่ (แคว๊ว) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการโดยใช้สถิติทดสอบที (Paired t-test) พบว่า ลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำนวน 22 ข้อ และลูกค้าไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ คือ 1) ร้านควรมีพื้นที่จอดรถมีเพียงพอสะดวกสบาย 2) พนักงานควรมีสุขอนามัยที่ดี 3) ร้านควรมีการแก้ไขการบริการที่ผิดพลาดด้วยความรวดเร็ว 4) ร้านควรมีอุปกรณ์ต่างๆ ที่ความสะอาดและเพียงพอ 5) พนักงานควรบอกได้ว่าการบริการจะได้รับเมื่อใด 6) พนักงานควรสามารถทำงานแทนกันได้ 7) พนักงานควรให้การบริการและจัดเตรียมที่รวดเร็ว 8) พนักงานควรมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า 9) ร้านมีบริการที่ทำให้รู้สึกสะดวกสบายและไว้วางใจได้ และ 10) ร้านได้รับการรับรองมาตรฐาน โดยสถาบันต่างๆ (ตารางที่ 1) นำมาจัดทำแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของร้านลาบกกยางใหญ่ (แคว๊ว) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 3 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 ปรับปรุงพื้นที่ลานจอดรถ โครงการที่ 2 แคว๊ว แคว๊ว (5ส) และโครงการที่ 3 ขวัญใจมหาชน โดยใช้งบประมาณ 22,000 บาท

สรุป

จากผลการศึกษาให้ได้แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จำนวน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 ปรับปรุงพื้นที่ลานจอดรถ โครงการที่ 2 แคว๊ว แคว๊ว (5ส) และโครงการที่ 3 ขวัญใจมหาชน (ตารางที่ 2)

เอกสารอ้างอิง

[1] ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ (Service Marketing). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.

[2] พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกภาคกุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ = Customer service excellence. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

[3] นงนุช สังข์อ่อง. (2550). การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติบริการที่ดีที่สุดสำหรับร้านอาหารแบบบริการเต็มรูปแบบ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและบริการอาหาร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

[4] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). **อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม**. ค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2559, จาก http://www.kasikombank.com/SME/Documents/KSMEAnalysis/IndustrySolution_FoodsAndBeverages_2015.pdf

[5] นิโบล เหล่าเกษมสุขวงศ์. (2555). **คุณภาพการบริการของร้านอาหารสหโภชน์ แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

[6] Desu, M.M., & Raghavarao, D. (2012). **Sample size methodology**. Massachusetts: Academic Press.

[7] Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M., (1995). DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. **The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, 36(2), 56-60

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ดีของร้านอาหารและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าร้านลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำถามการบริการ	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	ความแตกต่าง	t-test	Sig. (1-tailed)	แปลผล
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ						
พนักงานของร้านลาบกกยางใหญ่แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	4.82	4.85	-0.03	-2.733	0.003*	E < P
ร้านลาบกกยางใหญ่มีรายการอาหารชัดเจนและอ่านง่าย	4.82	4.85	-0.03	-1.722	0.043*	E < P
ร้านลาบกกยางใหญ่มีรายการอาหารอาหารสวยงามดึงดูดใจ	4.81	4.85	-0.03	-2.038	0.021*	E < P
ร้านลาบกกยางใหญ่มีจำนวนโต๊ะเก้าอี้เพียงพอ	4.80	4.80	0.00	0.135	0.446	E = P
ร้านลาบกกยางใหญ่มีพื้นที่รับประทานอาหารสะอาด	4.84	4.86	-0.01	-1.029	0.152	E = P
ร้านลาบกกยางใหญ่มีห้องน้ำที่สะอาด	4.82	4.81	0.01	0.493	0.311	E = P
ร้านลาบกกยางใหญ่มีพื้นที่จอดรถมีเพียงพอสะดวกสบาย	4.84	4.79	0.05	2.693	0.004*	E > P
พนักงานของร้านลาบกกยางใหญ่มีสุxonามย์ที่ดี	4.81	4.79	0.03	1.722	0.043*	E > P
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ						
ร้านลาบกกยางใหญ่ให้บริการตามเวลาที่แจ้งไว้	4.80	4.77	0.03	1.416	0.079	E = P
ร้านลาบกกยางใหญ่มีการแก้ไขการบริการที่ผิดพลาดด้วยความรวดเร็ว	4.80	4.77	0.03	1.696	0.045*	E > P

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ดีของร้านอาหารและการรับรู้
คุณภาพการให้บริการของลูกค้าร้านลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด (ต่อ)

คำถามการบริการ	ความ คาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	ความ ต่าง	t-test	Sig. (1-tailed)	แปล ผล
ร้านลาบกกยางใหญ่มีการให้บริการถูกต้องตามลำดับของลูกค้า	4.82	4.79	0.03	1.416	0.079	E = P
ร้านลาบกกยางใหญ่มีการบริการที่ถูกต้องตามคำสั่งของลูกค้า	4.82	4.79	0.03	1.416	0.079	E = P
ร้านลาบกกยางใหญ่มีอุปกรณ์ต่างๆ ที่ความสะอาด และ เพียงพอ	4.85	4.78	0.07	3.736	0.000*	E > P
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า						
พนักงานของร้านลาบกกยางใหญ่บอกได้ว่าการบริการจะ ได้รับเมื่อใด	4.81	4.75	0.06	2.344	0.010*	E > P
พนักงานของร้านลาบกกยางใหญ่สามารถทำงานแทนกันได้	4.79	4.71	0.08	3.590	0.000*	E > P
พนักงานของร้านลาบกกยางใหญ่ให้บริการและจัดเตรียม ที่รวดเร็ว	4.79	4.75	0.04	2.148	0.016*	E > P
พนักงานของร้านลาบกกยางใหญ่มีความเต็มใจในการให้ บริการแก่ลูกค้า	4.83	4.77	0.06	3.295	0.001*	E > P
พนักงานร้านลาบกกยางใหญ่ให้บริการลูกค้าด้วยความ สุภาพอ่อนน้อม	4.83	4.82	0.01	0.674	0.250	E = P
พนักงานร้านลาบกกยางใหญ่ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเป็น อย่างดี	4.79	4.81	-0.02	-0.970	0.166	E = P
การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า						
พนักงานร้านลาบกกยางใหญ่มีสามารถตอบคำถามและให้ คำแนะนำลูกค้าได้	4.80	4.77	0.03	1.189	0.118	E = P
ร้านลาบกกยางใหญ่มีบริการที่ทำให้รู้สึกสะดวกสบายและ ไว้ใจได้	4.78	4.74	0.04	1.997	0.023*	E > P
ร้านลาบกกยางใหญ่ได้รับการรับรองมาตรฐาน โดยสถาบัน ต่างๆ	4.81	4.70	0.11	4.771	0.000*	E > P
อาหารของร้านลาบกกยางใหญ่มีรสชาติอร่อย	4.82	4.84	-0.01	-0.762	0.223	E = P
อาหารของร้านลาบกกยางใหญ่มีรสชาติคงที่สม่ำเสมอ	4.84	4.83	0.01	0.420	0.337	E = P
อาหารของร้านลาบกกยางใหญ่มีความสะอาดและความ ปลอดภัย	4.84	4.84	0.00	0.333	0.370	E = P
อาหารของร้านลาบกกยางใหญ่มีความสดใหม่	4.86	4.87	-0.01	-0.648	0.259	E = P
ร้านอาหารที่คิดถึงคิดและทอนเงินได้ถูกต้อง	4.81	4.82	-0.01	-0.465	0.321	E = P
ความเข้าใจ รู้จัก และรับรู้ความต้องการของลูกค้า						
พนักงานร้านลาบกกยางใหญ่ให้ความสนใจลูกค้าแต่ละคน ที่เข้ามาใช้บริการ	4.81	4.81	0.00	0.277	0.391	E = P
พนักงานร้านลาบกกยางใหญ่อำนวยความสะดวกสบายแก่ ลูกค้าทุกคน	4.77	4.80	-0.03	-1.502	0.067	E = P

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ดีของร้านอาหารและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าร้านลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด (ต่อ)

คำถามการบริการ	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	ความแตกต่าง	t-test	Sig. (1-tailed)	แปลผล
พนักงานร้านลาบกกยางใหญ่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นการส่วนตัว	4.70	4.79	-0.09	-3.733	0.000*	E < P
พนักงานร้านลาบกกยางใหญ่เข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า	4.77	4.78	-0.01	-0.397	0.346	E = P

หมายเหตุ: E > P ลูกค้าไม่พึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

E ≤ P ลูกค้าพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของร้านลาบกกยางใหญ่ (แคววับ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

โครงการ	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)
โครงการที่ 1 ปรับปรุงพื้นที่ลานจอดรถ	เดือนกันยายน 2559	10,000
โครงการที่ 2 แคววับ แคววับ (5ส)	เดือนสิงหาคมถึงธันวาคม 2559	5,000
โครงการที่ 3 ขวัญใจมหาชน	เดือนสิงหาคมถึงธันวาคม 2559	7,000
รวมงบประมาณ		22,000

