

## การพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

นางสาวนันท์นัช จินชานา

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
4. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

คำสำคัญ : ธุรกิจร้านน้ำชา,อาหารเช้า

---

นางสาวนันท์นัช จินชานา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### Abstract

Subject education The improvement of service quality in the tea and breakfast business In Nakhon Si Thammarat Province This research is a quantitative research. It is intended to study

1. To study the behavior of service users of the tea and breakfast business In Nakhon Si Thammarat Province
2. To study the development of service quality for tea and breakfast shops In Nakhon Si Thammarat Province
3. To study the relationship between personal factors of tea shop and breakfast service users. In Nakhon Si Thammarat Province
4. To compare service quality among tea and breakfast users. In Nakhon Si Thammarat Province

The sample used in this study was tea and breakfast service users. In Nakhon Si Thammarat Province The researcher collected data from 400 respondents, representing 100 percent.

### บทนำ

จังหวัดนครศรีธรรมราช ถือได้ว่าเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีระบบเศรษฐกิจที่ดี ด้วยลักษณะภูมิประเทศที่มีทั้งทะเล และน้ำตก มีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ทำให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ทำให้ระบบเศรษฐกิจเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจทำให้จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นที่มุ่งหมายของแรงงานภาคบริการจากทั่วประเทศ ที่ต้องการมาประกอบอาชีพหรือทำงานในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการจากทั่วประเทศ จนทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานเพื่อมาประกอบธุรกิจทางการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงการทำงานในภาคบริการต่าง ๆ ภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ร้านน้ำชา และร้านอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นร้านที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยจะสังเกตได้จากที่ในช่วงแรก ๆ นั้นร้านน้ำชา และร้านอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จะเปิดจำหน่ายในตอนเช้า และปิดให้บริการในช่วงเที่ยงของวัน มีบางร้านที่ปิดให้บริการตอนเย็น แต่ทำให้สินค้าที่มีสำหรับให้บริการมีปริมาณจำกัด โดยทางร้านน้ำชา และร้านอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้สร้าง

ความแตกต่างกันในแต่ละร้าน ด้วยการเน้นการสร้างบรรยากาศ การตกแต่ง เน้นรสชาติที่แตกต่าง และ เน้นราคาที่เหมาะสมผล เนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจที่สูง ทำให้ผู้ประกอบการต้องสร้างสิ่งกระตุ้น ยอดขาย

จากภาวะการแข่งขันของธุรกิจร้านน้ำชา และอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง นำมาซึ่งความจำเป็นในการวิเคราะห์ ถึงความต้องการของผู้บริโภคที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านน้ำชา และอาหารเช้า ในจังหวัด นครศรีธรรมราช โดยอันดับแรก คือ ประเภทของร้านอาหาร ที่สามารถแบ่งประเภทร้านอาหารตามลักษณะ การให้บริการได้แก่ 4 ประเภท ได้แก่ อาหารประเภทชุด อาหารประเภทบุฟเฟต์ อาหารประเภทสุกี้ อาหาร ประเภทปิ้งย่าง ซึ่งแต่ละประเภทจะมีสภาพแวดล้อมของร้านที่แตกต่างกันออกไป (นิภาวรรณ สุนทร โอวาท. 2555) ส่วนต่อมา คือ คุณภาพของอาหาร ที่เป็นลักษณะในด้านต่าง ๆ ของอาหารที่มีผลต่อความ ต้องการของผู้ผลิตหรือผู้บริโภค และสอดคล้องกับมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด อันประกอบไปด้วยคุณภาพ ทางกายภาพ เช่น ขนาด รูปร่าง ปริมาตร น้ำหนักสุทธิ และน้ำหนักของอาหาร เป็นต้น คุณภาพทางประสาท สัมผัส เป็นคุณภาพที่สามารถรับรู้ได้โดยใช้การประเมินทางประสาทสัมผัส ซึ่งมีผลต่อการยอมรับของ ผู้บริโภค เช่น ลักษณะที่ปรากฏที่ประเมินด้วยสายตา เช่น สี ความสม่ำเสมอของสี และความผิดปกติของสี กลิ่น รส ได้แก่ รสหวาน รสเปรี้ยว รสขม กลิ่นหอม กลิ่นรสที่ผิดปกติ เช่น กลิ่นไหม้ กลิ่นหมัก กลิ่นหืน เป็นต้น คุณค่าทางโภชนาการ อันได้แก่ ชนิด และปริมาณของส่วนประกอบทางเคมี ซึ่งมีผลต่อคุณค่าทาง โภชนาการ และการเก็บรักษา และความปลอดภัยต่อการบริโภค ที่เกี่ยวข้องกับอันตรายทางเคมี เช่น สารพิษตามธรรมชาติ โลหะหนักวัตถุอันตรายทางการเกษตร สารพิษจากเชื้อรา อันตรายทางชีวภาพ การปนเปื้อนของจุลินทรีย์ก่อโรค เป็นต้น (พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์ และนิริยา รัตนานนท์. 2556)

นอกจากนี้ คุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดระดับการบริการของร้านอาหารที่ผู้ให้บริการส่งมอบ ถึงผู้บริโภค จัดเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ หรือการตอบสนองผู้บริโภคได้ โดย ประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความสวย ทันสมัย พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ เป็นต้น ดังนั้นผู้ทำวิจัยเล็งเห็นว่าคุณภาพการให้บริการมีความ จำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับธุรกิจให้บริการร้านน้ำชา และอาหารเช้า จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช” เพื่อใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัด นครศรีธรรมราช

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

4. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

#### ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้ คือ

1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ใช้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้ตารางพยากรณ์ของ (Taro Yamane) ซึ่งสามารถคำนวณได้ตัวอย่างจากประชากร 400 คน

4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง จะใช้การสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Method)

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

การศึกษาด้านลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากความแตกต่างของประชากรในแต่ละด้านจะทำให้มีการเลือกซื้อสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ได้มีผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการและนักวิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบ ของความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการ โดยการประเมินคุณภาพของการให้บริการ ทำให้ทราบได้ว่านักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปที่เป็นผู้มาใช้บริการ มีความต้องการมาใช้บริการที่มีคุณภาพทางด้านใด โดยได้มีการนำเครื่องมือเข้ามาใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการวัดคุณภาพของการให้บริการ

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ เป็นกิจกรรมหรือประโยชน์ใด ๆ ก็ตาม ที่บุคคลหนึ่งเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งโดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ และการที่จะบรรลุความเป็นเลิศด้านการตลาดการบริการควรให้ความสำคัญด้าน

การตลาดควบคู่กัน ทั้งการกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการบริการให้กับลูกค้า และมีการฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจและความเชื่อมั่นให้พนักงานที่จะให้บริการลูกค้าเพื่อผลงานที่ดีมีคุณภาพ

### **แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค**

พฤติกรรมผู้บริโภคจะให้ความสำคัญที่บุคคลจะใช้ทรัพยากรด้านเวลา การเงิน และความพยายามในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอุปโภคบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ อย่างไร ซึ่งรวมถึงการตัดสินใจว่าจะซื้ออะไร เหตุผลในการซื้อ ซื้อเมื่อไหร่ ซื้อที่ไหน ซื้อบ่อยแค่ไหน ประเมินการซื้ออย่างไร ผลกระทบจากการประเมินการซื้อในอนาคต และการกำจัดส่วนที่เหลืออย่างไร

### **วิธีการดำเนินงานวิจัย**

ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในหัวข้อ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ ผ่านการเก็บข้อมูลทางแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

#### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล**

**เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมาเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 18.00

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมาอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.75 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.25 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.00 และรองลงมาอายุสูงกว่า 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.75

**สถานภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมามีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมามีสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.75 และรองลงมามีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.00

**ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาระดับอนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาระดับต่ำกว่าอนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.25 และรองลงมาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.50

**อาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาอาชีพอื่น ๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 9.50 รองลงมาอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 7.25 รองลงมาอาชีพนักรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.00

รองลงมาอาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รองลงมาอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 3.00 รองลงมาอาชีพผู้รับจ้างทั่วไป / ผู้ใช้แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และรองลงมาห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 1.75

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมามีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมามีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมามีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.25 และรองลงมามีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.75

#### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจร้านอาหารและอาหารเข้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช**

**ช่วงระยะเวลาที่ท่านมาใช้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงระยะเวลาที่ท่านมาใช้บริการใน เวลา 06.01 – 07.00 น. จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมาเวลา 07.01 – 08.00 น. จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาเวลา 05.01 – 06.00 น. จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมาเวลา 08.01 – 09.00 น. จำนวน 29 คน เป็นร้อยละ 7.25 และรองลงมาเวลา 09.01 – 10.00 น. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**จุดประสงค์ของการเดินทางมาใช้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ของการ เดินทางมาใช้บริการ คือ พาญาติ เพื่อ หรือผู้ร่วมงาน มาแนะนำอาหาร และร้านให้ได้ลอง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมามารับประทานอาหารเข้า จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 และรองลงมา มีโปรโมชันในการให้บริการ และขึ้นชอบการให้บริการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

**ท่านรู้จักร้านที่มาใช้บริการได้อย่างไร** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักร้านที่มาใช้บริการได้จาก คำแนะนำจากเพื่อน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมาคำแนะนำจาก Face book จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาคำแนะนำจากรายการโทรทัศน์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 รองลงมาคำแนะนำจากโรงแรมที่พัก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และรองลงมาคำแนะนำในเว็บบอร์ด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

**มูลค่าในการใช้บริการต่อครั้ง** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมูลค่าในการใช้บริการต่อครั้งอยู่ที่ 201 – 500 บาท จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 และรองลงมาน้อยกว่า 200 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ตามลำดับ

**วิธีการเดินทางมาใช้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวิธีการเดินทางมาใช้บริการด้วยรถ ส่วนตัว จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมารถทัวร์นำเที่ยว จำนวน 18.25 คน และรองลงมา รถโดยสารประจำทาง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ตามลำดับ

**ความสนใจในร้านที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสนใจในร้านที่ให้บริการ คือ รสชาติอาหาร จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมาการให้บริการ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และรองลงมาหน้าตาของอาหาร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

#### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านอาหารและอาหารเข้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช**

**ด้านความสะดวก (Access)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวก (Access) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 (S.D. .723) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการจากร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.67 (S.D. .723) รองลงมาความสะดวกในการชำระเงินค่าบริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 (S.D. .709) และรองลงมาความสะดวกในการรับบริการในร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 (S.D. .736) ตามลำดับ

**ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 (S.D. .709) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.73 (S.D. .709) รองลงมาที่มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.67 (S.D. .705) และรองลงมาให้ข้อมูลการบริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.57 (S.D. .712) ตามลำดับ

**ด้านความสามารถ (Competence)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสามารถ (Competence) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.68 (S.D. .710) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทักษะในการให้บริการที่ดีภายในร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.72 (S.D. .717) และรองลงมา มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีในการให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช และผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นอย่างดี อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 (S.D. .709 และ .705) ตามลำดับ

**ด้านความสุภาพ (Courtesy)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสุภาพ (Courtesy) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.63 (S.D. .705) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความสุภาพ อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.65 (S.D. .685) และรองลงมาผู้ให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปด้วยความอ่อนโยน และผู้ให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.62 (S.D. .730 และ .701) ตามลำดับ

**ด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 (S.D. .704) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีภาพลักษณ์ที่ดี อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.65 (S.D. .710) รองลงมาผู้ให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการในการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 (S.D. .709) และรองลงมาผู้ให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความน่าเชื่อถือ อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.63 (S.D. .693) ตามลำดับ

**ด้านความเชื่อมั่น (Reliability)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.68 (S.D. .701) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สามารถให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.71 (S.D. .711) รองลงมาสามารถให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.70 (S.D. .704) และรองลงมาสามารถให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้อย่างน่าเชื่อถือ อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.63 (S.D. .689) ตามลำดับ

**ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.60 (S.D. .690) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่มีการรอคอยรับบริการ หรือรับรายการสินค้าจากผู้ให้บริการเป็นเวลานาน อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.61 (S.D. .682) รองลงมาการให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่มีการรออาหารเป็นเวลานาน ได้ตรงตามความต้องการในเวลาที่เหมาะสม อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.60 (S.D. .697) และรองลงมาการให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่มีปัญหาเรื่องของการต่อคิวให้บริการเป็นเวลานาน อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.59 (S.D. .692) ตามลำดับ

**ด้านความปลอดภัย (Security)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย (Security) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.62 (S.D. .686) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้อัตตุดิบจากแหล่งจำหน่ายที่ตรวจสอบได้ อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.69 (S.D. .700) รองลงมาร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัด

นครศรีธรรมราช มีการประกอบอาหารอย่างปลอดภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 (S.D. .695) และรองลงมาร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้วัตถุดิบที่เชื่อถือได้ และปลอดภัย อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.53 (S.D. .663) ตามลำดับ

**ด้านลักษณะภายนอก (Appearance)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดด้านลักษณะภายนอก (Appearance) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 (S.D. .693) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เหมาะสม สะดวก ทันสมัย อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 (S.D. .700) รองลงมาการตกแต่งร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช สวยงาม เหมาะสม ทันสมัย อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.63 (S.D. .688) และรองลงมามีบริเวณลานจอดรถให้บริการ เหมาะสม อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.62 (S.D. .691) ตามลำดับ

**ด้านความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ (Understanding Customers)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ (Understanding Customers) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.65 (S.D. .707) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ใส่ใจความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้ได้ตามความต้องการเป็นอย่างดี อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.68 (S.D. .709) รองลงมาร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เข้าใจให้บริการลูกค้าอย่างน่าประทับใจ อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.65 (S.D. .707) และรองลงมาร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ใส่ใจรายละเอียดรายการของผู้รับบริการ เป็นอย่างดี อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.62 (S.D. .704) ตามลำดับ

**ด้านต่าง ๆ** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ในแต่ละด้าน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.65 (S.D. .703) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถ (Competence) อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.68 (S.D. .710) รองลงมาด้านความเชื่อมั่น (Reliability) อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.68 (S.D. .701) รองลงมาด้านความสะดวก (Access) อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 (S.D. .723) รองลงมาด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 (S.D. .709) รองลงมาด้านความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ (Understanding Customers) อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.65 (S.D. .707) รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability) อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 (S.D. .704) รองลงมาด้านลักษณะภายนอก (Appearance) อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 (S.D. .693) รองลงมาด้านความสุภาพ (Courtesy) อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.63 (S.D. .705) รองลงมาด้านความปลอดภัย (Security) อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนน

เฉลี่ย 3.62 (S.D. .686) และรองลงมาด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.60 (S.D. .690) ตามลำดับ

## อภิปรายผล

### ส่วนที่ 1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราชช่วงระยะเวลาที่ท่านมาใช้บริการ มีช่วงระยะเวลาที่ท่านมาใช้บริการในเวลา 06.01 – 07.00 มีจุดประสงค์ของการเดินทางมาใช้บริการ คือ พาญาติ เพื่อ หรือผู้ร่วมงาน มาแนะนำอาหาร และร้านให้ได้ลอง รู้จักร้านที่มาใช้บริการได้จากคำแนะนำจากเพื่อน มีมูลค่าในการใช้บริการต่อครั้งอยู่ที่ 201 – 500 บาท มีวิธีการเดินทางมาใช้บริการด้วยรถส่วนตัว มีความสนใจในร้านที่ให้บริการ คือ รสชาติอาหาร

จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

**ด้านความสะดวก (Access)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวก (Access) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 (S.D. .723) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการจากร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

**ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 (S.D. .709) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้รับบริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย

**ด้านความสามารถ (Competence)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสามารถ (Competence) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.68 (S.D. .710) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทักษะในการให้บริการที่ดีภายในร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

**ด้านความสุภาพ (Courtesy)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสุภาพ (Courtesy) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์

ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.63 (S.D. .705) โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความสุภาพ

**ด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 (S.D. .704) โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีภาพลักษณ์ที่ดี

**ด้านความเชื่อมั่น (Reliability)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.68 (S.D. .701) โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า สามารถให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

**ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.60 (S.D. .690) โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า การให้บริการร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่มีการรอคอยรับบริการ หรือรับรายการสินค้าจากผู้ให้บริการเป็นเวลานาน

**ด้านความปลอดภัย (Security)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย (Security) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.62 (S.D. .686) โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้อัตตฤติจากแหล่งจำหน่ายที่ตรวจสอบได้

**ด้านลักษณะภายนอก (Appearance)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านลักษณะภายนอก (Appearance) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 (S.D. .693) โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เหมาะสม สะดวก ทันสมัย

**ด้านความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ (Understanding Customers)** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริโภคต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ (Understanding Customers) โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.65 (S.D. .707) โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ร้านน้ำชาและอาหารเช้า ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ใส่ใจความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้ได้ตามความต้องการเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มพื้นที่ในการหาข้อมูล เพื่อเป็นการทดสอบคุณภาพการบริการจากหลายแหล่งมาเปรียบเทียบกัน
2. ควรมีการเพิ่มข้อคำถามด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2542). จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology). กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

กมลวัลย์ ลือประเสริฐ. (2546). ระบบคุณภาพในงานก่อสร้าง (Quality Systems in Construction). กรุงเทพมหานคร. คณะวิศวกรรมศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

จิราภรณ์ บุญยิ่ง. (2559). การบริหารจัดการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. สังกัดวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ฉัตยาพรเสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.

ชูชัย สมितिไกร, (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

เชียรศิริ วิวิธสิริ. (2527). จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ชม ภูมิภาค. 2523. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ฉัฐกุล จอมบดินทร์. 2544. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารของเทศบาลเมืองนราธิวาส. กรุงเทพมหานคร.

ทิพาดีเมฆสวรรค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานก.พ.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธานินทร์ สุทธิคุณุช. (2554). “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557). การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4, ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: รามคำแหง.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

พัชรินทร์ ไชยวรินทร์กุล. (2551). ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พัชร์จิยาดา ยุพัฒน์. (2562). ปัจจัยที่เป็นปัญหาต่อประสิทธิภาพการบริหารควบคุมงานก่อสร้างในกรุงเทพมหานคร กัมพูชา. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรมธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โลกกุล. (2558). ระบบการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างยั่งยืน. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาชนบทศึกษาและการพัฒนา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัทรคนัย พิริยะชนภัทร. (2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE). บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

มานะ พิจุลย์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

มาลัยแก้ว รังสิขุรักษ์. (2542). “ทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการ ด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ. (2523). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

มนต์ชัย วงศ์สันติราษฎร์, (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุมงานก่อสร้าง กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลภายในจังหวัดนครราชสีมา. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

รพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณชฎ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการ ในระดับนักบริหารอาวุโส. พระนคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.

รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ. (2547). องค์การ และการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิ เจ พรินต์.

ลักขมีสารบรรณ. (2551). คุณภาพของการบริการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาชนบทศึกษาและการพัฒนา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรากรณ์ ตาลประไพ. (2561). การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการสั่งซื้อวัสดุก่อสร้างของบริษัท