



พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้านซีสซ์เลอร์  
Consumer's Behavior and Satisfaction towards the Service of Sizzler

อภิญญา งามเลิศวงศ์  
APINYA NGARMLOETWONG  
ดวงกมล เฟื่องภักดี  
DUANGKAMON FUENGPHEKDEE

โครงการพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรคหกรรมศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2558



พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้านซีสซ์เลอร์  
Consumer's Behavior and Satisfaction towards the Service of Sizzler

อภิญญา งามเลิศวงศ์  
APINYA NGARMLOETWONG  
ดวงกมล เฟื่องภักดี  
DUANGKAMON FUENGPHEKDEE

โครงการพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรคหกรรมศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



<b>ชื่อโครงการพิเศษ</b>	พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้าน ซีซัสเลอร์
<b>ชื่อนักศึกษา</b>	ดวงกมล เฟื่องภักดี และอภิญญา งามเลิศวงศ์
<b>ชื่อปริญญา</b>	คหกรรมศาสตรบัณฑิต
<b>สาขาวิชา และคณะ</b>	อุตสาหกรรมบริการอาหาร เทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร
<b>ปีการศึกษา</b>	2558
<b>อาจารย์ที่ปรึกษา</b>	ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑามาศ พีรพัชระ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านซีซัสเลอร์ และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านซีซัสเลอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการร้านซีซัสเลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน จำนวน 368 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert (The likert Scale) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2559 ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 368 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีพฤติกรรมที่มาใช้บริการพร้อมเพื่อน เหตุผลที่เลือกใช้บริการสูงสุดคือ มีรายการอาหารที่ต้องการ รองลงมาคือโปรโมชั่นที่น่าสนใจ และทำเลที่ตั้งของร้าน เวลาที่ใช้บริการระหว่าง 12.00 – 14.00 น. สื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลส่วนใหญ่จากอินเทอร์เน็ต ประเภทอาหารจานหลักที่เลือกรับประทานคือ สเต็กไก่ รองลงมาคือ สเต็กหมู และอาหารทะเล ตามลำดับ สลัดบาร์ที่เลือกรับประทานสูงสุดคือ สลัดมิกซ์ รองลงมาคือ ซุป และผลไม้ สำหรับความพึงพอใจด้านอาหารในภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาข้อมูลรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอาหารประเภทอาหารจานหลักในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ สลัดบาร์ ค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนความพึงพอใจด้านบริการในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดคือ ภายในร้านและบริเวณใกล้เคียงมีความเป็นระเบียบ สะอาด ไม่แออัด รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด และอุปกรณ์/ภาชนะ พร้อมใช้งาน โดยค่าเฉลี่ย 4.27 4.26 และ 4.17 ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ผู้บริโภค,ร้านซีซัสเลอร์

<b>Special project</b>	Consumer's Behavior and Satisfaction towards the Service of Sizzler
<b>Author</b>	Apinya Ngarmloetwong and Duangkamon Fuengphakdee
<b>Degree</b>	Bachelor of Home Economic
<b>Major program</b>	Food Service Industry, Home Economics Technology
<b>Academic Year</b>	2015
<b>Advisors</b>	Assistant Professor Chutamas Peeraphatchara

### Abstract

The objectives of this study were: 1) to study consumer behavior towards Sizzler and 2) to study customer satisfaction towards Sizzler's service quality. The 368 participants were the customers of Sizzler (Siam Square One branch). We used Purposive Sampling to select individuals and a questionnaire using a Likert scale was created as a tool. To analyze the sets of data, Descriptive Statistics consist of Frequency Distribution, Percentage, Mean, and Standard Deviation was used to describe the data. We collected the data in March and April 2016. 368 questionnaires which were calculated to be 100% were got back from the participants.

The results reviewed that most participants were students aged 20-30 years old. Their average incomes per month were less than 10,000 baht. They went to Sizzler with friends. Moreover, the top reasons they went to eat at Sizzler were Sizzler provides foods they want to eat, followed by interesting promotion, and location of the restaurant. Most participants went to Sizzler around 12-2 PM. Internet was the source most participants got the information from. The most popular main dish among the participants was chicken steak, followed by pork steak, and sea food. The most popular Salad Bar menu was mixed salad, followed by soup, and fruits. We also found that the consumer satisfaction towards food got around 4.12 out of 5. In addition, according to the data, the main dish got 4.16, followed by Salad bar menu which got 4.1. Moreover, consumer satisfaction towards service quality also got high rate which was 4.08. When we considered in details, it is found that the factor participants were satisfied most was the restaurant and its area nearby are clean, tidy, and uncrowded, followed by staff wear clean and modest uniforms, and utensils are provided to use conveniently. These three factors got 4.17, 4.26, and 4.17 respectively.

**Keywords :** Consumer, Sizzler

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการพิเศษเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้าน ซิซซ์เล่อร์ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการพิเศษตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คณะผู้จัดทำขอกราบขอบขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑามาศ พิรพีชระ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษที่เสียสละเวลาอันมีค่า ในการให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจน ข้อคิดเห็น และมอบความรู้ทางด้านวิชาการ และการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ขอบขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จอมขวัญ สุวรรณรักษ์ และอาจารย์ศันสนีย์ ทิมทอง ประธานกรรมการ และกรรมการสอบโครงการพิเศษ

ขอขอบคุณโครงการส่งเสริมสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมเพื่อคนรุ่นใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2559 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ให้การสนับสนุนทุนในการจัดทำโครงการพิเศษ

ขอขอบคุณ คุณหญิง มาพิบูลธัญชาติ ผู้จัดการร้านซิซซ์เล่อร์ สาขาสยามสแควร์วัน และ พนักงานทุกท่าน รวมถึงผู้ใช้บริการร้านซิซซ์เล่อร์ สาขาสยามสแควร์วัน ที่มีส่วนร่วมในการตอบ แบบสอบถาม และทุกๆ กำลังใจทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และบุคคลในครอบครัวทุกท่าน ที่ให้การ สนับสนุนทั้งกำลังใจ และกำลังทรัพย์ ตลอดจนความห่วงใยอย่างไม่เคยขาดหาย สุดท้ายนี้ ทางผู้ ศึกษาขอระลึกถึงพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่าน ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และหากโครงการ พิเศษฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ใดก็ตาม ขอมอบความดีทั้งหมดให้แก่ทุกท่านที่กล่าวมา

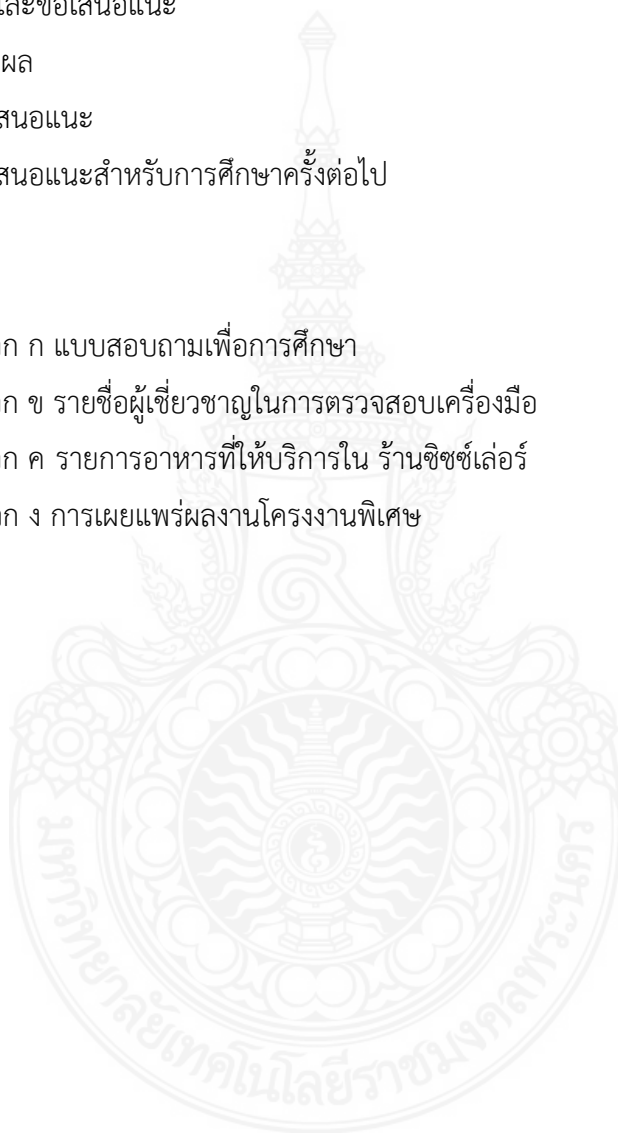
ดวงกมล เฟื่องภักดี  
อภิญญา งามเลิศวงศ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
Abstract	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	2
1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.7 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	6
2.3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับร้านซีซส์เลอร์	9
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	16
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล	20
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการมาใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ	24

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาปัญหาและข้อเสนอแนะ	28
4.5 อภิปรายผล	30
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	32
5.1 สรุปผล	32
5.2 ข้อเสนอแนะ	33
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	35
เอกสารอ้างอิง	36
ภาคผนวก	38
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	39
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ	45
ภาคผนวก ค รายการอาหารที่ให้บริการใน ร้านซีซส์เลออร์	47
ภาคผนวก ง การเผยแพร่ผลงานโครงการพิเศษ	55
ประวัติผู้ศึกษา	57





## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน	16
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์	21
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน	22
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ในภาพรวม (อาหาร และบริการ)	25
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านอาหาร (สลัดบาร์)	26
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านอาหาร (จานหลัก)	27
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านบริการ	28
4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการมาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน	29

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนประชากรหนาแน่น มีการดำเนินชีวิตที่เร่งรีบ ต้องแข่งขันกับเวลา และส่วนใหญ่มักใช้ชีวิตอยู่นอกบ้าน การบริโภคอาหารนอกบ้านจึงเป็นที่นิยมมากขึ้น ทำให้เกิดธุรกิจร้านอาหารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค สำหรับอาหารต่างชาติไม่ว่าจะเป็นอาหารตะวันตกหรืออาหารตะวันออกกำลังได้รับความนิยมมากในประเทศไทย สังเกตได้จากการที่มีร้านอาหารต่างชาติมาเปิดกิจการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผู้บริโภคจึงเลือกร้านอาหารเป็นสถานที่หลักในการนัดพบ ทั้งในรูปแบบของครอบครัว เพื่อนฝูง และเพื่อนร่วมงาน ทำให้ร้านอาหารต้องมีการพัฒนาองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

ร้านซีซส์เลอร์ เป็นการดำเนินธุรกิจร้านอาหารรูปแบบตะวันตกและสไลด์บาร์ภายใต้แนวคิดด้านคุณภาพที่สุด สะอาด โดยการบริหารงานของบริษัท เดอะ โมนเอร์ ฟู้ด กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และเป็นร้านอาหารที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดร้านหนึ่งในประเทศไทย ปัจจุบันประกอบด้วย 47 สาขาทั่วประเทศ มีพนักงานจำนวนมากกว่า 1,600 คน ซึ่งยังคงขยายสาขาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซีซส์เลอร์ให้ความสำคัญกับบุคลากรภายในองค์กรว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร เพราะเชื่อว่า “อาหารจะดี บริการจะดี ถ้ามีบุคลากรที่เก่ง และมีความสามารถ” ซีซส์เลอร์เน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ และมีความพร้อมที่จะก้าวหน้าต่อไปพร้อมกับการเจริญเติบโตของซีซส์เลอร์ และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้สัมผัสกับประสบการณ์ในการรับประทานอาหารที่แตกต่างจากร้านอื่นๆ จึงได้พัฒนาเมนูอาหารอย่างต่อเนื่องและสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงการใส่ใจวัตถุดิบที่ดี เป็นสูตรต้นตำรับและคำนึงถึงความสำคัญทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพของอาหาร

ปัจจุบัน ร้านซีซส์เลอร์ มีสาขาใหม่เกิดขึ้นหลายพื้นที่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการสาขาที่ใกล้บ้านได้ สาขาสยามสแควร์วัน เป็นอีกสาขาหนึ่งที่เปิดทำการใหม่ และกำลังได้รับความนิยมนักศึกษา กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มพนักงานบริษัท กลุ่มครอบครัว และบุคคลทั่วไป ทำให้มีผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจาก ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน เป็นร้านระดับ เกรด D ซึ่งหมายถึงเป็นสาขาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับ 4 เมื่อเทียบจากรายได้ที่มีการ

แบ่งเป็น 4 ระดับ โดยสาขาเกรด D นี้จะมีจำนวนพนักงานน้อยกว่าสาขาระดับเกรด A ถึง C ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการลูกค้า เพราะการบริหารจัดการชั่วโมงการทำงานของพนักงานจะถูกจำกัดด้วยจำนวนของพนักงานซึ่งไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละวัน บางวันพนักงานบริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ได้รับการบริการที่ดีเท่าที่ควร การให้บริการอาหารจานหลักช้าเกินกว่าเวลาที่กำหนด ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับประทานสลัดบาร์เพิ่มมากขึ้น พนักงานสลัดบาร์จึงต้องทำงานมากกว่าปกติ เนื่องจากผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับอาหารจานหลักภายในเวลาที่กำหนด จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ร้านซีซส์เลอร์ได้รับการประเมินด้านการให้บริการที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเป้าหมายของบริษัท (ภาณุวัฒน์ สัมภาษณ์ 2558)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้านซีซส์เลอร์ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณภาพของอาหารและการให้บริการภายในร้านซีซส์เลอร์ ให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านซีซส์เลอร์

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของการศึกษานี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการด้านอาหารและด้านการบริการของร้านซีซส์เลอร์

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยาม สแควร์วัน เป็นจำนวนเฉลี่ยรายเดือนของปี พ.ศ. 2558 จำนวน 9,455 คน

1.3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยาม สแควร์วัน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้จำนวน 368 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ตุลาคม 2558 – พฤษภาคม 2559

### 1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน

## 1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

### 1.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

#### 1.4.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

##### 1.4.1.1.1 อายุ

##### 1.4.1.1.2 อาชีพ

##### 1.4.1.1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 1.4.1.2 พฤติกรรมผู้บริโภค

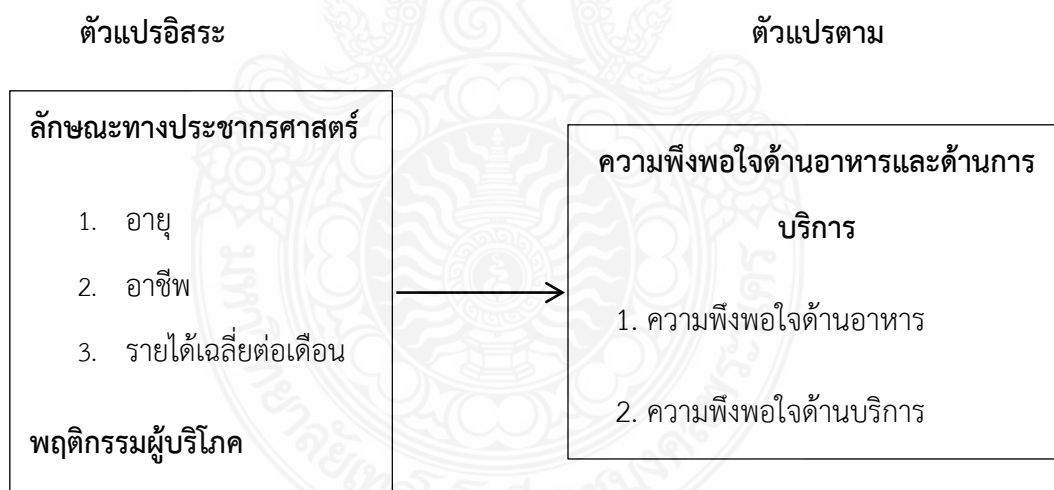
### 1.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

#### 1.4.2.1 ความพึงพอใจด้านอาหารและด้านการบริการ

##### 1.4.2.1.1 ความพึงพอใจด้านอาหาร

##### 1.4.2.1.2 ความพึงพอใจด้านการบริการ

## 1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางสำหรับร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอาหารและการให้บริการของร้านให้ดียิ่งขึ้น

1.6.2 ธุรกิจร้านซีซส์เลอร์สาขาอื่นๆ และธุรกิจร้านอาหารประเภทใกล้เคียงกันสามารถประยุกต์ใช้ผลงานการวิจัยนี้ ในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจของตนเองได้

## 1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึง อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.7.1.1 อายุ หมายถึง ช่วงอายุของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ที่ต่ำกว่า 20 ปี ถึง 51 ปีขึ้นไป

1.7.1.2 อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน แบ่งเป็นอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว

1.7.1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายรับต่อเดือนของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ในระดับต่ำกว่า 10,000 บาท ถึง 40,001 ขึ้นไป

1.7.2 พฤติกรรมการบริโภค คือ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ได้แก่ ประเภทของผู้ใช้บริการต่อครั้ง เหตุผลที่เลือกใช้บริการ เวลาที่ใช้บริการ ประเภทอาหารที่เลือกรับประทาน และสื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลข่าวสาร

1.7.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีต่อการได้รับการบริการด้านอาหารและด้านการบริการของร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน แสดงเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

1.7.3.1 ความพึงพอใจด้านอาหาร หมายถึง ความรู้สึกดีหรือความประทับใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ที่มีต่ออาหารของร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ได้แก่ ซุป สลัด อาหารจานหลัก ขนมหวาน และผลไม้

1.7.3.1.1 อาหารจานหลัก ซีซส์เลอร์ หมายถึง อาหารที่ให้คุณค่าทางโภชนาการครบทั้ง 5 หมู่ และปรุงสำเร็จอยู่ในจานเดียว ได้แก่ สเต็ก และเบอเกอร์

1.7.3.1.2 สลัดบาร์ ซีซส์เลอร์ หมายถึง อาหารร้อนและอาหารเย็น เป็นอาหารเบาเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วยอาหารประเภทซूप ซอส พาสต้า ผักสลัด สลัดมิกซ์ ขนมหวาน และผลไม้

1) ซุป ซีซส์เลอร์ หมายถึง อาหารที่ทำมาจากเนื้อสัตว์ ผัก น้ำสต็อก น้ำผลไม้ และน้ำ ซุปบางชนิดอาจมีการเติมเนย ไข่ และแป้ง เสิร์ฟในอุณหภูมิร้อน แบ่งเป็นซूपใสและซूपข้น ได้แก่ ซุปเห็ด ซุปหัวหอม ซุปฟักทอง ซุปต้มยำไก่ ซุปหอยลาย และซूपฮอตแอนด์ชาว

2) ซอส ซีซส์เลอร์ หมายถึง ของเหลวที่มีลักษณะเหลวหรือค่อนข้างข้น นิยมนำมารับประทานกับเส้นพาสต้า ได้แก่ ซอสทูน่า และซอสเชลมอน

3) พาสต้า ซีซส์เลอร์ หมายถึง เส้นที่ทำจากแป้งสาลี น้ำ และไข่ นำมารีดเป็นแผ่น และมาตัดเป็นเส้น ทำให้สุกโดยการต้ม นิยมนำมารับประทานคู่กับซอสทูน่า และซอสเชลมอน

4) ผักสลัด ซีซซเล่อร์ หมายถึง ผักสดชนิดต่างๆที่เป็นผลิตภัณฑ์ของโครงการหลวง ได้แก่ ผักเบบี้แครอท ผักแครอท ต้นอ่อนทานตะวัน ฟินเลย์ เรดโอ๊ค และบัตเตอร์เฮด

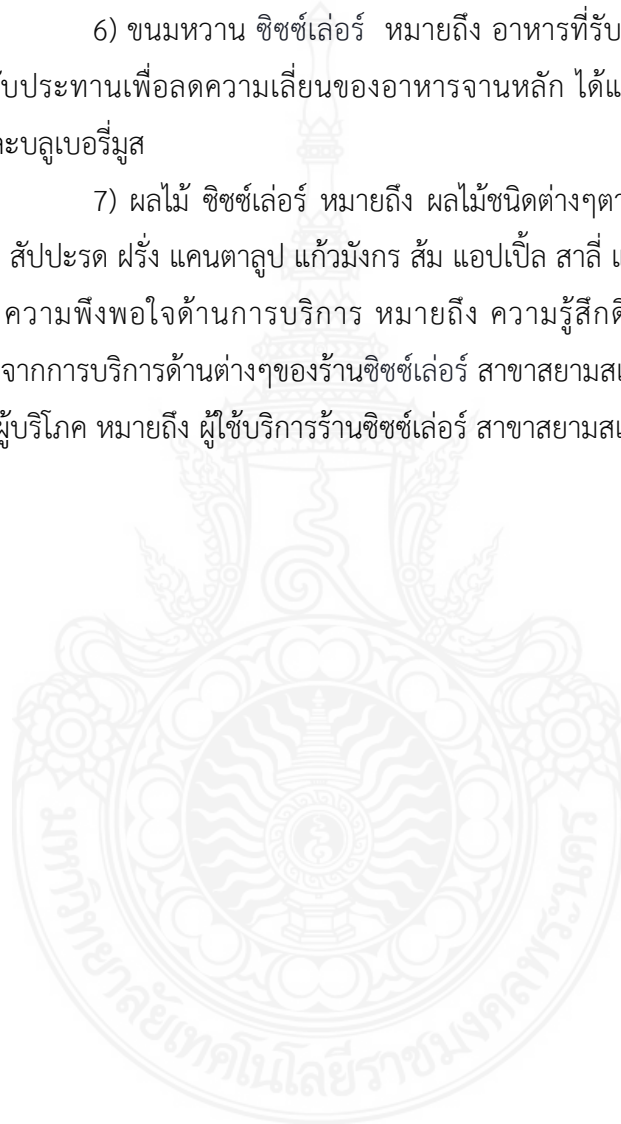
5) สลัดมิกซ์ ซีซซเล่อร์ หมายถึง การนำผักสดและเนื้อสัตว์มาผสม โดยใส่น้ำสลัดตามสูตรของทางร้านซีซซเล่อร์ ได้แก่ มิกซ์ซีฟู้ด มิกซ์มินต์แครอท มิกซ์คลาสสิก มิกซ์ไชนีส มิกซ์เอเชียน มิกซ์ทูน่า และมิกซ์พ็อค

6) ขนมหวาน ซีซซเล่อร์ หมายถึง อาหารที่รับประทานระหว่างมื้อที่ไม่ใช่มื้อหลัก อาจจรับประทานเพื่อลดความเลี่ยนของอาหารจานหลัก ได้แก่ เยลลี่สีเขียว เยลลี่สีแดง ช็อกโกแลตมูส และบลูเบอร์รี่มูส

7) ผลไม้ ซีซซเล่อร์ หมายถึง ผลไม้ชนิดต่างๆตามฤดูกาลที่ให้บริการในสลัดบาร์ ได้แก่ แดงโม สับปะรด ฝรั่ง แคนตาลูป แก้วมังกร ส้ม แอปเปิ้ล สาลี่ และอื่นๆ

1.7.4 ความพึงพอใจด้านการบริการ หมายถึง ความรู้สึกดีหรือความประทับใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากการบริการด้านต่างๆของร้านซีซซเล่อร์ สาขาสยามสแควร์วัน

1.7.5 ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้บริการร้านซีซซเล่อร์ สาขาสยามสแควร์วัน



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้านซีซส์เลอร์ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด และใช้ในการอธิบายพฤติกรรมและความพึงพอใจ โดยแบ่งประเด็นในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
  - 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค
  - 2.1.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
  - 2.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
  - 2.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับร้านซีซส์เลอร์
  - 2.3.1 ประวัติร้านซีซส์เลอร์
  - 2.3.2 สาขาของร้านซีซส์เลอร์
  - 2.3.3 การบริการและหน้าที่ของพนักงานร้านซีซส์เลอร์
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

#### 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ธงชัย (2515) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว และซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

โคเลอร์ (ศิริวรรณ, 2538) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคสินค้า การยอมรับ และการใช้สินค้าและการบริการนั้น

Sehiffman (ศิริวรรณ, 2538) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (searching) การซื้อ (purchasing) การใช้ (using) การประเมินผล (evaluation) และการใช้จ่าย (disposing) ในผลิตภัณฑ์และการบริการโดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ศิริวรรณ (2538) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลกระทำ เริ่มจากการค้นหาการซื้อ การใช้จ่าย และการประเมินผลในสินค้าและบริการว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนมาน้อยเพียงใด

แผนกจิตวิทยาแห่งสหรัฐอเมริกา (ศุภร, 2545) ได้ให้ความหมายของการศึกษา พฤติกรรมผู้บริโภคว่าเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ในส่วนที่เกี่ยวกับการบริโภคสินค้าลักษณะการใช้และการยอมรับในสินค้าและบริการนั้น

### 2.1.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหรือการแสดงออกของมนุษย์เฉพาะในบางเรื่อง คือ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าและบริการจากองค์การทางตลาดทั้งหลายนั้น ย่อมถือได้ว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของพฤติกรรมมนุษย์เท่านั้น พฤติกรรมผู้บริโภคจะมีความหมายเฉพาะกระบวนการของตัวบุคคลที่ตัดสินใจว่าจะซื้อสินค้า และบริการอะไรหรือไม่ ถ้าจะซื้อ จะซื้อที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และจะซื้อจากใคร การตัดสินใจดังกล่าวจะประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ทั้งทางใจและทางกายที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจ สารสำคัญส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของความเข้าใจ (perceives) ของแต่ละบุคคลที่มีอยู่และการปฏิบัติหรือกระทำต่อกันระหว่างตัวเขาเหล่านั้นกับสภาพแวดล้อมรวมตลอดทั้งกับองค์การธุรกิจทั้งหลาย

Albert Bandura (1992) นักจิตวิทยาได้อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ใน social learning theory ว่าพฤติกรรมของมนุษย์นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับจิตใต้สำนึก อันได้แก่ จิตใต้สำนึกความต้องการ แรงขับ และแรงกระตุ้น เท่านั้น แต่ยังมีเงื่อนไขของบุคคลและสิ่งแวดล้อมมาสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วย

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

### 2.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สุภาลักษณ์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆนั้น



อรรถพร (2546) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

Aday and Andesson (นฤมล, 2546) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 3 ประการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความรู้และความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประการได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แยกออกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
  - 1.2 การได้รับความดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (co-ordination) แยกออกเป็น
  - 2.1 ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ
  - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้รับบริการ (holistic) ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ
  - 2.3 มีการติดตามผล
3. ความพึงพอใจต่ออัยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (interest) ได้แก่ การแสดงอัยาศัยที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความพึงพอใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (medical in from a lion) แยกเป็นข้อมูลเกี่ยวกับอาหารที่รับประทาน
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของสินค้าทั้งหมดที่ผู้รับบริโภครได้รับในทันทีขณะที่มีต่อร้าน
6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย (out of packet cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริโภครต้องจ่ายให้กับสินค้าที่ซื้อมาบริโภค

### 2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญต่างๆ ดังนี้

2.2.2.1 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่

มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

2.2.2.2 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักจะตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญๆ และมีสาขาย่อยของธนาคารตามแหล่งชุมชนต่างๆ หรือบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำมัน จะมีสถานีบริการน้ำมันอยู่ติดริมถนนทั่วประเทศ เป็นต้น

2.2.2.3 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ เช่น ลูกค้าชมรายการโฆษณาอาหารทางวิทยุโทรทัศน์ มองดูน่ารับประทานตามแบบที่ตนเองชอบ จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการดังกล่าวที่สอดคล้องกับความรู้สึกเดิมที่มีอยู่ และอยากไปลองรับประทานอาหารนั้น เป็นต้น

2.2.2.4 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ เช่น ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งยินดีคืนเงินให้ลูกค้าทันทีหากลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าที่ซื้อไปภายในกำหนดเวลาหนึ่ง หรือในสถานการณ์ภัยพิบัติทางหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารมักจะคอยสังเกตอาการปฏิกิริยาของลูกค้าเมื่อต้องการความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอเรียก เป็นต้น

2.2.2.5 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

2.2.2.6 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

และมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

### 2.2.3 ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

2.2.3.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2.2.3.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันรถแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ายาวที่กำหนดให้รับรางวัล เป็นต้น

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง เช่น ลูกค้าสั่งอาหารและต้องนั่งรอคอยเป็นเวลานาน รถยนต์เพิ่งซ่อมใหม่กลับเสียอีกในวันรุ่งขึ้น เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังในกระบวนการการให้บริการตั้งแต่ ราคา ความสะดวกในการเข้าให้บริการ ผู้ให้บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เพราะจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตรงความคาดหวังนั่นเอง

## 2.3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับร้าน ชิซซ์เลอร์

### 2.3.1 ประวัติร้าน ชิซซ์เลอร์

ชิซซ์เลอร์เป็นร้านอาหารประเภทสเต็ก ซีฟู้ด และสลัดสไตล์ตะวันตก มีสาขาอยู่ทั่วโลก โดย มร. เดล จอห์นสัน และภรรยา เฮเลน ก่อตั้งสาขาแรกขึ้นที่เมืองคลูเวอร์ รัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ. 2501 สำหรับชื่อ “ชิซซ์เลอร์” มีที่มาจากเสียง “ฉ่า” ของ สเต็กเมื่อเสิร์ฟบนกระทะร้อน

พ.ศ. 2509 มร. จอห์นสัน ได้เสนอขายกิจการร้านชิซซ์เลอร์ ให้กับ มร. จิม คอลลินส์ ซึ่งภายหลังกลายเป็นเจ้าของกิจการแฟรนไชส์ที่ใหญ่ที่สุดของธุรกิจฟาสต์ฟู้ดในฝั่งตะวันตกของสหรัฐอเมริกา

พ.ศ. 2528 ซิซซ์เลอร์ได้ขยายธุรกิจไปประเทศออสเตรเลีย โดยการดำเนินงานของบริษัท คอลลินส์ ฟู้ด สาขาแรกตั้งอยู่ที่เมืองแอนเนอร์เลย์ รัฐควีนส์แลนด์ ก่อนที่จะขยายสาขากระจายไปทั่วรัฐควีนส์แลนด์ นิวเซาท์เวลล์ ออสเตรเลียเหนือ และออสเตรเลียตะวันตกในปัจจุบัน

สำหรับในประเทศไทย บริษัท เอส แอล อาร์ ที จำกัด ในเครือบริษัท เดอะ ไมเนอร์ ฟู้ด กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้นำ ซิซซ์เลอร์ เข้ามาในประเทศไทยและเปิดสาขาแรกที่ อาคารฟิฟฟ์ตี ฟิฟฟ์ พลาซ่า (fifty fifth plaza) สุขุมวิท 55 ในพ.ศ. 2535 ซึ่งปัจจุบันได้เปิดการให้บริการแล้ว และต่อมาธุรกิจร้านซิซซ์เลอร์ได้ขยายสาขาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### 2.3.2 สาขาของร้านซิซซ์เลอร์

ปัจจุบันร้านซิซซ์เลอร์ ในประเทศไทยมีสาขารวม 47 สาขา ประกอบด้วย ในกรุงเทพมหานคร 30 สาขา และในต่างจังหวัด 17 สาขา ซึ่งทุกสาขาของซิซซ์เลอร์ในประเทศไทย ดำเนินงานตามหลักการของซิซซ์เลอร์ทั่วโลกที่มีมาตรฐานเดียวกัน

โดยมีอาหารหลายชนิดให้เลือกทั้ง สเต็กเนื้อ ไก่ หมู อาหารทะเลประเภททอดและย่าง รวมทั้งสลัดบาร์ที่ประกอบด้วยผักสด ซุป และ พาสต้า พร้อมทั้งของหวานและผลไม้ โดยจุดเด่นของร้านซิซซ์เลอร์ คือ สลัดบาร์ที่สด สะอาด ทานได้ไม่อั้น และไม่จำกัดเวลา ซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นที่สามารถดึงดูดผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

### 2.3.3 การบริการและหน้าที่ของพนักงานร้านซิซซ์เลอร์

#### 2.3.3.1 การบริการของร้านซิซซ์เลอร์

มีคำกล่าวถึงภารกิจของซิซซ์เลอร์ นั่นคือสามารถที่จะดึงดูดและรองรับผู้บริโภคด้วยความคิดว่า ร้านซิซซ์เลอร์ บริการอาหารที่มีคุณภาพ ด้วยความสด เต็มรสชาติ พร้อมทั้งสีส้ม และความหลากหลายที่มีให้เลือกมากมาย รวมถึงการบริการด้วยความเป็นกันเองในบรรยากาศที่สบายๆ ซึ่งสมควรต่อมูลค่าของ “ราคาที่ต้องจ่าย” ด้วยความคิดนี้ก็สามารถเพิ่มพูนผลตอบแทนที่ดีสู่ผู้ถือหุ้น เมื่อใดที่ผู้บริโภคต้องการเลือกร้านอาหารสำหรับทานอาหารในครั้งต่อไป หลากหลายสิ่งๆ ที่ประกอบในการตัดสินใจคือ คุณภาพของอาหารที่เสิร์ฟ ความสะอาดของร้าน รวมทั้งความเป็นมิตรและเป็นมืออาชีพของการบริการ

เป้าหมายของซิซซ์เลอร์ คือการบริการด้วยคุณภาพอาหารที่ดีที่สุด ความสะอาด และการบริการ ในขณะที่ยังรักษาระดับราคาที่เหมาะสมผล ดังนั้นปรัชญาของการบริการของซิซซ์เลอร์ คือ ดังที่กล่าวมาข้างต้น การแทนที่ของการบริการรับรายการอาหาร และจ่ายเงินที่เคาน์เตอร์ ด้วยการบริการผู้บริโภคที่ไต่จะเน้นหมายถึงความสามารถในการบริการที่เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สามารถช่วยลดขั้นตอนในการสั่งอาหารและการจ่ายเงินที่เคาน์เตอร์ และเป็นโอกาสอันดีที่พนักงานบริการจะได้โชว์ความสามารถในการบริการให้ผู้บริโภคพึงพอใจมากที่สุด ตั้งแต่ผู้บริโภคเริ่มนั่งลงที่โต๊ะจนถึงเวลาที่ผู้บริโภคลุกออกจากร้านซิซซ์เลอร์ คุณภาพและความเป็นมิตรในการบริการที่

ผู้บริโภคได้รับควรจะเท่ากับหรือดีกว่าการบริการที่ได้รับจากภัตตาคาร หรือห้องอาหารในโรงแรม นั่นคือจุดมุ่งหมายและมาตรฐานที่สำคัญของการบริการในร้านซีซส์เลอร์

### 2.3.3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานร้านซีซส์เลอร์

พนักงานบริการเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่สุดในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของซีซส์เลอร์ เพราะเป็นผู้ที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เป็นผู้ที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคจะได้กลับมาใช้บริการอีก การมีเพียงอาหารอร่อย บรรยากาศของร้านดี เท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ การบริการที่ดีเยี่ยมเป็นสิ่งดึงดูดบริโภคได้มากกว่าสิ่งอื่น ซีซส์เลอร์เน้นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้บริโภค การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับสถานที่ แผนผังร้าน รายการอาหาร ก่อนร้านจะเปิดแต่ละวัน พนักงานต้องจัดเตรียมสถานที่ภายในบริเวณห้องอาหารให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย พร้อมทั้งต้อนรับผู้บริโภค ร้านซีซส์เลอร์ มีพนักงานหลายคนที่จะทำงานสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ทุกคนมีบทบาทที่สำคัญ ก่อนการเปิดร้านจะมีการประชุมเพื่อสรุปเรื่องสำคัญๆให้พนักงานฟัง เช่น โปรโมชันในช่วงนั้นๆ รายการของขาดในวันนั้น เมื่อเปิดบริการแล้ว Door host จะเปิดประตูต้อนรับผู้บริโภค กล่าวคำทักทายและส่งต่อให้กับ Table host พาไปยังที่นั่งหลังจากที่ผู้บริโภคนั่งแล้ว จะปล่อยให้ผู้บริโภคเลือกรายการอาหารสักครู่ จากนั้นพนักงาน Section จะรับรายการอาหารและเครื่องดื่มจากผู้บริโภค และคอยช่วยเหลือดูแลความเรียบร้อยระหว่างที่ผู้บริโภครับประทานโดยมี Buss คอยเก็บภาชนะที่ผู้บริโภคไม่ใช้แล้ว รวมทั้งเก็บโต๊ะที่ผู้บริโภคลุกแล้ว

การจัดตำแหน่งในส่วนของการบริการของ ซีซส์เลอร์แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานบริการเป็นสัดส่วนตามความสามารถ และความชำนาญเพื่อความสะดวกต่อการให้บริการผู้บริโภคดังนี้

- 1) service Bar คือ พนักงานจัดเตรียมเครื่องดื่มทุกชนิดที่ขายในร้านซีซส์เลอร์
- 2) utility มีหน้าที่ล้างทำความสะอาด อุปกรณ์ จาน ชามทุกชนิด
- 3) buss มีหน้าที่เก็บภาชนะที่ลูกค้าไม่ใช้แล้วบนโต๊ะ และเก็บโต๊ะลูกค้า
- 4) back up มีหน้าที่เตรียมจาน ถ้วยชุป มีด ส้อม ที่แห้งและสะอาดให้พร้อม
- 5) QCE (quality control expediter) มีหน้าที่ตรวจคุณภาพของอาหาร ความสะอาดบนจานก่อนเสิร์ฟให้ลูกค้า
- 6) drink runner รับผิดชอบการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้ลูกค้า
- 7) food runner รับผิดชอบการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 8) door host คือ พนักงานที่ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้าบริเวณหน้าประตูทางเข้าห้องอาหาร คอยเปิดประตูให้ลูกค้า ในกรณีที่โต๊ะเต็มจะต้องจัดซื้อ และจัดคิวด้วย
- 9) table host คือ พนักงานที่จะเชิญลูกค้าไปยังที่นั่ง พร้อมยื่นเมนูให้ลูกค้า

10) section คือ พนักงานบริการ ผู้รับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า ดูแลความสะอาดเรียบร้อยให้กับลูกค้าตลอดเวลาที่ลูกค้ารับประทานอาหาร รับผิดชอบประมาณ 4-6 โต๊ะ

11) cashier คือ พนักงานที่ทำหน้าที่เก็บเงิน

หน้าที่ของ food / drink runner (หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า run food / run drink) มีดังนี้

1) ตรวจเช็คอาหาร / เครื่องดื่มว่าตรงตามที่ลูกค้าสั่ง มีเครื่องเคียงครบพร้อมทั้งซอสต่างๆ

2) ก่อนการเสิร์ฟให้ลูกค้า จะต้องพูดถึงชื่ออาหารและเครื่องดื่มทุกครั้ง ไม่ควรส่งอาหารเครื่องดื่มให้ลูกค้ารับควรจะวางลงที่โต๊ะ

3) ในกรณีที่ลูกค้าปฏิเสธอาหารเครื่องดื่มให้กล่าวขอโทษลูกค้าทันทีแล้วนำกลับเข้าด้านในตรวจเช็คกับใบสั่งหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้ติดต่อผู้จัดการทันที

หน้าที่ของแผนกครัวเย็น (สลัดบาร์)

1) หน้าที่รอบเช้า 9.00 - 10.00

พนักงานรอบเช้าต้องถึงร้านก่อน 8.00 น. เพื่อนำของที่เข้ามาส่งจัดเก็บเรียงใส่ในตู้แช่เย็น ทำซุป ลวกผัก ทำผักสด สลัดมิกซ์ ขนมหวาน ผลไม้ จัดบนบาร์ให้เรียบร้อยก่อนที่ร้านจะเปิด 30 นาที เช็ควัสดุของอาหาร ก่อนร้านเปิด 15 นาที

2) การให้บริการอาหารของแผนกสลัดบาร์

อาหารทุกอย่างที่อยู่บนบาร์สลัดต้องมีอุณหภูมิที่เหมาะสมตามที่ทางร้านกำหนดไว้ ต้องเติมอาหารที่หมดทันทีอย่าปล่อยให้ภาชนะใส่อาหารทุกชนิดว่างเปล่า เมื่อลูกค้าถามหรือต้องการสิ่งใดถ้าไม่รู้เราต้องไปถามจากผู้รู้แล้วมาตอบลูกค้า ต้องทำความสะอาดตลอดอย่าให้บนบาร์สกปรก

3) หน้าที่รอบปิด 22.00 - 23.00

ก่อนจะปิดบาร์สลัด 15 นาที จะต้องบอกลูกค้าก่อนว่าจะปิดให้บริการในฝ่ายของสลัดบาร์ เมื่อปิดแล้วจะนำของบนมาที่ทิ้งและล้างบางอย่างสามารถเก็บไว้ได้ก็จะนำไปเก็บในตู้แช่เย็น ส่วนการปิดครัวเย็นคือจะต้องเคลียร์ทุกอย่าง เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น มีด ต้องนำมาล้างแช่น้ำยาใหม่ทำความสะอาด เก็บของทุกอย่างให้เรียบร้อย

4) การตรวจสอบและเช็คอาหารบนบาร์

การตรวจเช็คอาหารตรวจในเวลา 14.00 น. เพื่อเช็คคุณภาพของอาหาร โดยกำหนดว่า อาหารร้อน เช่น ซุป จะต้องมีความร้อนอยู่ที่ 75°C – 80°C สลัดมิกซ์ทุกอย่างอุณหภูมิจะไม่เกิน 4°C น้ำสลัดทุกอย่างอุณหภูมิจะไม่เกิน 3°C ซุปจะคนทุกๆ 10 นาที น้ำสลัดคนทุกๆ 30 นาที

หน้าที่ของแผนกครัวร้อน

- 1) เก็บผักอย่าง คือเก็บผักที่อย่างเสร็จเรียบร้อยแล้วลงในถาดร้อนอย่างละ 2 ชั้นจะประกอบด้วย ข้าวโพด พริกแดง ชูกีนี และจะเอาไว้จัดเสิร์ฟคู่กับสเต็กจานร้อนแล้วจะต้องนำมาเวฟก่อนเสิร์ฟทุกครั้งเวฟ 50 วินาที
- 2) เตรียมเนย โดยการหั่นเนยให้ได้น้ำหนัก 80 กรัมเพื่อจะนำมาใช้ในการหุงข้าว
- 3) เตรียมผงไก่ใส่ถาด โดยการตักผงใส่ถาดร้อนให้ได้น้ำหนัก 90 กรัมเพื่อจะนำมาใช้ในการหุงข้าว
- 4) ปิ้งขนมปัง จะต้องทานเนยบนขนมปังให้ได้น้ำหนัก 70 กรัมเพื่อนำไปปิ้งและขนมปังนั้น
- 5) จะต้องขึ้นซี่ภายใน 3 นาทีต่อลูกค้ำ 1 โต๊ะ
- 6) ห่อมัน เพื่อนำมันไปอบในอุณหภูมิ 200 องศาเวลาอบ 45 นาทีต่อมันไม่เกิน 40 ลูก การคัดเลือกมันจะเลือกมันที่มีน้ำหนัก 180-220 กรัม
- 7) เตรียมชีส การเรียงชีสให้เป็นรูปเครื่องหมายกาบาทแล้วนำไปใส่กล่องเพื่อนำไปจัดเสิร์ฟคู่กับ สเต็ก
- 8) ซอยผักเซลลารี การซอยให้ละเอียดเอาไว้ใช้ในการโรยบนซอสค็อกเทลและกุ้งงา
- 9) ยกจานเก็บจาน การนำจานที่ใช้แล้วไปส่งที่ UT (แผนกล้างจาน)
- 10) pepper เติมซอส คือการเติมซอสใส่ในขวดที่มีน้ำหนัก 700 กรัมต่อ 1 ขวดซอสโดยจะต้องระบุชื่อซอส น้ำหนัก วันที่เตรียมและวันหมดอายุทุกครั้งที่มีการเตรียมวัตถุดิบ
- 11) ลงของทอด การยื่นรายลงของทอด เช่น ปลาทอด หมี่กวาง กุ้งงา กุ้งใหญ่ กุ้งเล็ก ไก่ทอด และเฟรนฟรายแต่ละชนิดจะมีเวลาทอดที่แตกต่างกันไปเช่นปลากับกุ้งใหญ่จะทอดอยู่ที่เวลา 4.30 วินาที กุ้งงากุ้งเล็ก หมี่กวางไก่ทอด 2.15 วินาที เฟรนฟราย 4.50
- 12) เตรียมผงไก่ใส่ถาด โดยการตักผงใส่ถาดร้อนให้ได้น้ำหนัก 90 กรัมเพื่อจะนำมาใช้ในการหุงข้าว
- 13) กวาดและถูทุกครั้งก่อนเข้างานและหลังเลิกงาน
- 14) ยกจานเก็บจาน การนำจานที่ใช้แล้วไปส่งที่ UT (แผนกล้างจาน)

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉันทนา และคณะ (2548) ได้วิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคร้าน พิซซ่า ฮัท และร้านเดอะพิซซ่า คอมปะนี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชากรในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 156 คน ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักร้านอาหารประเภทพิซซ่าที่อยู่ใน ตลาดส่วนใหญ่รู้จัก พิซซ่า ฮัท มากที่สุด จำนวน 355 คน รองลงมาคือร้าน เดอะพิซซ่า คอมปะนี จำนวน 347 คน การศึกษาค้นคว้านี้ทำให้ทราบถึงกระแสการบริโภคอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ด (พิซซ่า) ว่า มีกระแสในการบริโภครูปแบบใดและมีพฤติกรรมในการใช้บริการลักษณะใด เพื่อเป็นผลในการเป็น แนวทางให้การประกอบธุรกิจอาหารประเภทนี้ว่าควรมีแนวโน้มใดที่ผู้บริโภคต้องการมากที่สุด เพื่อนำไปปรับปรุงและการตอบสนองให้ธุรกิจของตนเป็นที่นิยมของตลาด และใช้ในการศึกษาของผู้สนใจ ในด้านการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด (พิซซ่า) และนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเรียนรู้ต่อไป

จันทิมา และคณะ (2548) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคในเขต ตลาดพร้าวที่มีต่ออาหารประเภท Fast Food McDonald โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้บริโภคในเขตตลาดพร้าวที่มีต่ออาหารประเภท Fast Food McDonald เก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำไป วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติโดยการคำนวณค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยไคส์สแควร์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้บริโภคมี ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ของ McDonald ในด้านคุณภาพของอาหาร ไม่ว่าจะเป็นความสด ความ สะอาดของผัก เนื้อสัตว์ หรือขนมปัง อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยในด้านมารยาทของพนักงานด้าน บริการ และด้านความสะอาดของร้าน ได้รับความพึงพอใจในระดับที่รองลงมาตามลำดับ โดยสรุป ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ร้านอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ดมี มาตรฐานการให้บริการสูง และรักษาคุณภาพได้ดี จึงทำให้ร้าน McDonald ได้รับความนิยมจาก ผู้บริโภคเป็นอย่างดี

รุจิรา (2549) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารแบบบุฟเฟ่ต์ของผู้บริโภค กรณีศึกษา ภัตตาคารอาหารญี่ปุ่นซาบูชิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไปที่ใช้บริการที่ภัตตาคารอาหารญี่ปุ่นซาบูชิ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25- 34 ปี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,000-19,999 บาท และในด้าน พฤติกรรมผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมมากับเพื่อนบ่อยที่สุด โอกาสที่ได้มารับประทานเพราะ ตั้งใจมา รับประทาน โดยมาช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ / วันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 16.00–19.00 น. มากที่สุด



เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ตัดสินใจรับประทานอาหารเพราะมีรายการอาหารให้เลือกมากมาย และสื่อที่ไม่ใช่บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ สื่อป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ เพศ อายุ อาชีพ

วิไลวรรณ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ร้าน ริว ซาบู ซาบู สาขาสยามสแควร์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่ใช้บริการร้าน ริว ซาบู ซาบู สาขาสยามสแควร์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยคิดเป็นร้อยละ 53.5 ซึ่งช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.8 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 42.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้าน ริว ซาบู สาขาสยามสแควร์ ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด รองลงมาคือด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการในการทำงาน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการขาย ลดหลั่นลงมาตามลำดับ

พิมานมาศ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ จำนวน 285 คน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 32 ปี อาชีพพนักงานเอกชน สถานภาพโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีเหตุผลในการมาใช้บริการที่ร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ คือ ต้องการรับประทานไอศกรีม ส่วนใหญ่ลูกค้ามาใช้บริการกับเพื่อน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet มากที่สุด คือ ตนเอง ส่วนใหญ่ลูกค้ามาใช้บริการในวันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์) ความถี่ในการใช้บริการของลูกค้าโดยเฉลี่ยประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน และค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการที่ร้าน Sorbet & Sherbet 97.84 บาทต่อครั้ง

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้านซีซส์เลอร์ เป็นการศึกษาระงับการสังเกต โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน โดยใช้ข้อมูลเฉลี่ยจากผู้ใช้บริการในช่วงระหว่างเดือน มกราคม – ธันวาคม 2558

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการ ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยาม สแควร์วัน ใน 1 ปี

เดือน/พ.ศ. 2558	จำนวนผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน (คน)
มกราคม	7,122
กุมภาพันธ์	6,928
มีนาคม	7,982
เมษายน	7,941
พฤษภาคม	9,735
มิถุนายน	10,506
กรกฎาคม	11,880
สิงหาคม	10,577
กันยายน	10,674
ตุลาคม	10,741
พฤศจิกายน	9,582
ธันวาคม	9,794
รวมทั้งหมดในปี 2558	113,462
รวมเฉลี่ยต่อเดือน	9,455

ที่มา : ภาณุวัฒน์ (2558)

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยาม สแควร์ วัน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 368 คน

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวางแผนคำถามตามประเด็นในกรอบแนวคิดที่ศึกษาไว้ ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ตามขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ได้แก่ จำนวนรวมของผู้ใช้บริการต่อครั้ง เหตุผลที่เลือกใช้บริการ เวลาที่ใช้บริการ ประเภทอาหารที่เลือกรับประทาน และสื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลข่าวสาร ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert (The Likert Scale) เป็นความพึงพอใจ 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการมาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน

### 3.2.2 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ดังนี้

3.2.2.1 การหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence : IOC) ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คนตรวจสอบ ให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถามดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยแต่ละข้อคำถาม ต้องได้คะแนน 0.50-1.00 จึงจะถือว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรง (สุรพงษ์, 2551) สำหรับการศึกษานี้ กำหนดให้ข้อคำถามแต่ละข้อได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 0.60 จึงจะถือว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงสามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไปได้ โดยคะแนน IOC ในภาพรวมของการศึกษานี้มีค่า IOC ระหว่าง 0.67 - 1.00

3.2.2.2 ตรวจสอบความถูกต้อง โดยนำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ชัดเจนและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลตามแหล่งที่มา 2 ส่วน ดังนี้

#### 3.3.1 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (primary data)

3.3.1.1 ผู้ศึกษาทำการเตรียมแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.1.2 ทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เฉพาะผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน (purposive sampling) ตามจำนวนและสัดส่วนที่กำหนด โดยผู้ศึกษาทำการชี้แจงแก่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีในการเก็บแบบสอบถามก่อนลงมือแจกแบบสอบถาม

3.3.1.3 ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูล โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด เป็นจำนวน 368 ชุด จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.3.2 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data)

ได้จากเอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมใช้ในการสนับสนุน การศึกษาครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.4.1 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 4 ตอน มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (frequency distribution and percentage) ใช้แสดงการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ผู้ศึกษาได้ใช้วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) โดยใช้ค่าเฉลี่ย

(Mean :  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) เป็นมาตรวัดทัศนคติของ likert (the likert scale) โดยมีเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนดังนี้ (ธานินทร์, 2557)

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

ผลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมาย โดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ช่วงคะแนน	หมายถึง	ระดับ
4.51-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.51-3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการมาผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซซ์เล่อร์ สาขาสยามสแควร์วัน ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา แล้วสรุปเป็นค่าความถี่โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

#### 3.4.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ค่าสถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่

3.4.2.1 ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซซ์เล่อร์ สาขาสยามสแควร์วัน

3.4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean:  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซซ์เล่อร์ สาขาสยาม สแควร์วัน

3.4.2.3 การคำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการมาใช้บริการร้านซีซซ์เล่อร์ สาขาสยามสแควร์ จากแบบสอบถามตอนที่ 4 ที่มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา แล้วสรุปเป็นค่าความถี่โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการให้บริการของร้านซีซส์เลอร์ ได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย และการนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย มีลำดับการนำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ
- 4.4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- 4.5 อภิปรายผล

ในการรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์

n = 368		
ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	77	20.9
20 - 30 ปี	159	43.2
31 - 40 ปี	79	21.5
41 - 50 ปี	33	9.0
51 ปีขึ้นไป	20	5.4
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100</b>
<b>2. อาชีพ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	164	44.6
ข้าราชการ	33	9.0
พนักงานบริษัทเอกชน	107	28.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	39	10.6
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
แม่บ้าน	4	1.2
รับจ้างทั่วไป	7	2.0
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100</b>
<b>3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	120	32.6
10,000 - 20,000 บาท	95	25.8
20,001 - 30,000 บาท	67	18.2
30,001 - 40,000 บาท	34	9.2
40,001 บาทขึ้นไป	52	14.2
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน พบว่าเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.9 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิด

เป็นร้อยละ 44.6 รองลงมามีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 10.6 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมามีรายได้ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.8 และมีรายได้ 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.2

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของการมาใช้บริการของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซซ์เลอร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซซ์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซซ์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน

n = 368		
พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. โดยทั่วไปท่านมาใช้บริการกับใคร</b>		
คนเดียว	41	11.1
ครอบครัว	134	36.5
เพื่อน	186	50.5
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
คนรัก	7	1.9
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100</b>
<b>2. เหตุผลที่เลือกใช้บริการ</b>		
โปรโมชั่นน่าสนใจ	148	26.1
มีรายการอาหารที่ต้องการ	165	29.1
ทำเลที่ตั้งของร้าน	75	13.2
นำคูปองส่วนลดมาใช้	71	12.5
ประทับใจกับการบริการก่อนหน้านี้	52	9.2
มีบัตรสมาชิก	36	6.3
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
ชอบสไลด์บาร์	7	1.2
นั่งได้นานไม่จำกัดเวลา	9	1.6
มีที่นั่งเพียงพอตลอด	4	0.8
<b>รวม (หมายเหตุ = เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>	<b>567</b>	<b>100</b>



ตารางที่ 4.2 (ต่อ) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์		
สาขาสยามสแควร์วัน		
n= 368		
พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>3. เวลาใช้บริการ</b>		
10.00-12.00 น.	30	8.2
12.00-14.00 น.	163	44.3
14.00-17.00 น.	68	18.5
17.00-20.00 น.	82	22.3
20.00-22.00 น.	25	6.7
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100</b>
<b>4. สื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลข่าวสาร</b>		
โทรทัศน์	99	26.9
ใบปลิว	21	5.7
ป้ายโฆษณา	74	20.1
อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก, อินสตาแกรม)	156	42.4
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
เพื่อนแนะนำ	10	2.7
เดินผ่าน	8	2.2
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100</b>
<b>5. ประเภทอาหารที่เลือกรับประทาน</b>		
<b>อาหารจานหลัก</b>		
สเต็กหมู	173	32.4
สเต็กไก่	204	38.2
สเต็กเนื้อ	63	11.8
อาหารทะเล	76	14.2
เบอเกอร์	18	3.4
<b>รวม (หมายเหตุ = เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>	<b>534</b>	<b>100</b>

**ตารางที่ 4.2 (ต่อ) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์**

สาขาสยามสแควร์วัน		n= 368	
พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	
<b>สลัดบาร์</b>			
ซูป	256	26.1	
ซอสทูน่า/ซอสแซลมอน	109	11.0	
พาสต้า	87	8.9	
สลัดมิกซ์	259	26.4	
ขนมหวาน	113	11.5	
ผลไม้	145	14.8	
<b>อื่นๆ (โปรดระบุ)</b>			
ชีส	8	0.8	
เบคอนกรอบ	5	0.5	
<b>รวม</b> (หมายเหตุ = เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	<b>982</b>	<b>100</b>	

จากตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน พบว่า ครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการพร้อมเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือใช้บริการพร้อมครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 36.5 และมาคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 11.1 เหตุผลที่เลือกใช้บริการเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามคือ มีรายการอาหารที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาคือ โปรโมชันน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 26.1 และทำเลที่ตั้งของร้าน คิดเป็นร้อยละ 13.2 เวลาที่ใช้บริการระหว่าง 12.00-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือเวลา 17.00-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.3 และเวลา 14.00-17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.5 สื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลส่วนใหญ่มาจากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ จากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 26.9 และป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 20.1 สำหรับประเภทอาหารจานหลักที่เลือกรับประทานมากที่สุดคือ สเต็กไก่ คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ สเต็กหมู คิดเป็นร้อยละ 32.4 และอาหารทะเล คิดเป็นร้อยละ 14.2 ส่วนสลัดบาร์ที่เลือกรับประทานมากที่สุดคือ สลัดมิกซ์ คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาคือ ซูป คิดเป็นร้อยละ 26.1 และผลไม้ คิดเป็นร้อยละ 14.8

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ในภาพรวม แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขา สยามสแควร์วัน ในภาพรวม

การให้บริการของร้านซีซส์เลอร์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านอาหาร	4.12	0.52	มาก
สลัดบาร์	4.10	0.57	มาก
อาหารจานหลัก	4.16	0.52	มาก
2. ด้านบริการ	4.08	0.61	มาก
รวม	4.11	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขา สยามสแควร์วัน มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาข้อมูลรายด้านพบว่า พึงพอใจด้านอาหารประเภทอาหารจานหลัก ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ ด้านอาหารประเภทสลัดบาร์ ค่าเฉลี่ย 4.10 และพึงพอใจในด้านบริการ ค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้าน ซีซส์เลอร์ สาขา สยามสแควร์วัน ด้านอาหาร (สลัดบาร์) แสดงดังตารางที่ 4.4



**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านอาหาร (สลัดบาร์)

การให้บริการของร้านซีซส์เลอร์ (ด้านอาหาร)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>สลัดบาร์</b>			
- ใช้วัตถุดิบสดใหม่ คุณภาพดี	4.26	0.64	มาก
- รายการอาหารบนสลัดบาร์มีให้เลือก หลากหลาย	4.11	0.78	มาก
- การจัดวางอาหารบนสลัดบาร์ดูน่า รับประทาน	4.14	0.73	มาก
- มีการเติมอาหารบนสลัดบาร์อย่างสม่ำเสมอ	4.21	0.74	มาก
- อาหารบนสลัดบาร์อยู่ในอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.22	0.70	มาก
ลักษณะและรสชาติของอาหารบนสลัดบาร์	4.01	0.68	
- ซุป	4.11	0.84	มาก
- สลัด	4.23	0.72	มาก
- ซอสและพาสต้า	3.93	0.86	มาก
- ขนมหวาน	3.86	0.93	มาก
- ผลไม้	3.93	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านอาหาร (สลัดบาร์) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอาหารประเภทสลัดบาร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณารายข้อทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ใช้วัตถุดิบสดใหม่ คุณภาพดี ค่าเฉลี่ย 4.26 ลักษณะและรสชาติของสลัดบาร์ ค่าเฉลี่ย 4.23 และอาหารบนสลัดบาร์อยู่ในอุณหภูมิที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.22 มีการเติมอาหารบนสลัดบาร์อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.21 การจัดวางอาหารบนสลัดบาร์ดูน่ารับประทาน ค่าเฉลี่ย 4.14 และรายการอาหารบนสลัดบาร์มีให้เลือกหลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.11

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการร้าน  
ซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านอาหาร (จานหลัก)

การให้บริการของร้านซีซส์เลอร์ (ด้านอาหาร)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>อาหารจานหลัก (สเต็กและเบอเกอร์)</b>			
- เมนูอาหารจานหลักมีให้เลือกหลากหลาย	4.11	0.74	มาก
- ได้รับอาหารจานหลักในเวลาที่ยรวดเร็ว	4.03	0.69	มาก
- ได้รับอาหารจานหลักถูกต้องตามที่สั่ง	4.40	0.62	มาก
- อาหารจานหลักตกแต่งสวยงามน่า รับประทาน	4.26	0.70	มาก
- อาหารจานหลักมีรสชาติดี	4.23	0.74	มาก
- อาหารจานหลักมีคุณภาพดีและสดใหม่	4.23	0.66	มาก
- อาหารคุ้มค่างับราคา	3.88	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านอาหาร (จานหลัก) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอาหารประเภทจานหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ได้รับอาหารจานหลักถูกต้องตามที่สั่ง มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ อาหารจานหลักตกแต่งสวยงามน่ารับประทาน มีค่าเฉลี่ย 4.26 อาหารจานหลักมีรสชาติดีและอาหารจานหลักมีคุณภาพดีและสดใหม่ มีค่าเฉลี่ย 4.23 เมนูอาหารจานหลักมีให้เลือกหลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.11 ได้รับอาหารจานหลักในเวลาที่ยรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.03 และอาหารคุ้มค่างับราคา ค่าเฉลี่ย 3.88

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านบริการ

การให้บริการของร้านซีซส์เลอร์ (ด้านบริการ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- พนักงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส	4.10	0.75	มาก
- พนักงานมีการแนะนำเมนูอาหาร	3.84	0.87	มาก
- พนักงานมีการทวนรายการอาหารที่สั่ง	4.02	0.81	มาก
- มีความรวดเร็วในการบริการ	3.99	0.76	มาก
- มีการดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการตอบ คำถาม	3.96	0.81	มาก
- พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด	4.26	0.68	มาก
- พนักงานมีมารยาท พูดจาสุภาพ เป็นมิตร	4.10	0.79	มาก
- ภายในร้านและบริเวณใกล้เคียงมีความเป็น ระเบียบ สะอาด ไม่แออัด	4.27	0.70	มาก
- อุปกรณ์/ภาชนะสะอาด พร้อมใช้งาน	4.17	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ คือ ภายในร้านและบริเวณใกล้เคียงมีความเป็นระเบียบ สะอาด ไม่แออัด รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด อุปกรณ์/ภาชนะสะอาด พร้อมใช้งาน พนักงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีมารยาท พูดจาสุภาพ เป็นมิตร พนักงานมีการทวนรายการอาหารที่สั่ง มีความรวดเร็วในการบริการ มีการดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการตอบคำถาม และ พนักงานมีการแนะนำเมนูอาหาร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 4.26 4.17 4.10 4.10 4.02 3.99 3.96 3.84 ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน จำนวน 368 คน มีผู้ตอบข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 แต่ไม่มีผู้ใดให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ดังตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการมาใช้บริการร้านซีซซ์เลอร์ สาขา สยามสแควร์วัน

n = 43		
ปัญหาในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. ด้านอาหาร</b>		
1.1 สลัดบาร์		
- มุมสลัดบาร์เล็กและคับแคบเกินไป	4	9.30
- อาหารบนสลัดบาร์ยังไม่สดเท่าที่ควร	4	9.30
- ขนมหวานควรมีให้เลือกหลากหลาย	3	6.98
1.2 อาหารจานหลัก		
- เมนูอาหารควรมีหลากหลายกว่านี้	6	13.95
- ปริมาณอาหารน้อยไปสำหรับหนึ่งจาน	5	11.63
<b>2. ด้านบริการ</b>		
- พนักงานน้อยเกินไป	10	23.26
- พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	5	11.63
- อาหารได้ล่าช้า	4	9.30
- เสิร์ฟอาหารไม่ตรงกับที่สั่ง	2	4.65
<b>รวม</b>	43	100.00

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการ ร้านซีซซ์เลอร์ สาขา สยามสแควร์วัน พบว่า ด้านบริการจะเป็นด้านที่พบปัญหามากที่สุด ได้แก่ พนักงานน้อยเกินไป ดูแลไม่ทั่วถึง รองลงมา คือ พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส อาหารได้ล่าช้า และเสิร์ฟอาหารไม่ตรงกับที่สั่ง ด้านอาหาร (สลัดบาร์) มีปัญหามากที่สุดในเรื่อง มุมสลัดบาร์เล็กและคับแคบเกินไป อาหารบนสลัดบาร์ยังไม่สดเท่าที่ควร รองลงมาคือ ขนมหวานควรมีให้เลือกหลากหลาย ด้านอาหาร (จานหลัก) มีปัญหามากที่สุดในเรื่อง เมนูอาหารควรมีหลากหลายกว่านี้ รองลงมาคือ ปริมาณอาหารน้อยไปสำหรับหนึ่งจาน ในส่วนของ ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะพบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ 3 คน โดยให้มีการวางซอสบนโต๊ะที่ใช้บริการแบบเดิม

## 4.5 อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้านซีซส์เลอร์ มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ดังนี้

4.5.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ (2550) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านริวซาบู ซาบู สาขาสยามสแควร์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ในกรณีนี้อภิปรายได้ว่า ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน มีที่ตั้งอยู่ใกล้กับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาและอุดมศึกษาหลายแห่ง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงเป็นนักเรียน/นักศึกษา

4.5.2 พฤติกรรมการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการพร้อมเพื่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิรา (2549) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารแบบบุฟเฟ่ต์ของผู้บริโภค กรณีศึกษาภัตตาคารอาหารญี่ปุ่นซาบูชิ พบว่า ในด้านพฤติกรรมผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมมากับเพื่อนบ่อยที่สุด สามารถอภิปรายได้ว่า ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษาซึ่งมีพฤติกรรมที่ชอบไปไหนมาไหนเป็นกลุ่ม จึงนิยมมากับเพื่อนร่วมงานหรือร่วมสถาบันการศึกษา

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านอาหาร (สลัดบาร์) ส่วนใหญ่พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในวัตถุดิบสดใหม่ คุณภาพดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจันทิมา และคณะ (2548) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคในเขตลาดพร้าวที่มีต่ออาหารประเภท Fast Food Mcdonald พบว่า กลุ่มผู้บริโภครมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ของ Mcdonald ในด้านคุณภาพของอาหาร ไม่ว่าจะเป็นความสดและความสะอาดของผัก เนื้อสัตว์หรือขนมปัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปัจจุบันนี้ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น จากการวิจัยของคาร์ลและคอปป์ (สันต์, 2544) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมสุขภาพว่าเป็นกิจกรรมใดๆที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำขึ้นเพื่อส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง ซึ่งการกระทำนี้อาจเป็นการป้องกันโรคหรือการค้นหาโรคในระยะที่ยังไม่เกิดอาการเด่นชัดด้วย และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านอาหารประเภทอาหารจานหลัก พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจที่ได้รับอาหารจานหลักถูกต้องตามที่สั่ง ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังคือ ได้รับอาหารจานหลักถูกต้องตามที่สั่ง (นฤมล, 2546)



4.5.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ภายในร้านและบริเวณใกล้เคียงมีความเป็นระเบียบ สะอาด ไม่แออัด ซึ่งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน (นฤมล, 2546)

4.5.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ อภิปรายได้ว่า ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านสลัดบาร์ ด้านอาหารจานหลัก และด้านการบริการ โดยด้านที่มีปัญหาสูงสุดคือ ด้านบริการ เรียงลำดับผู้ให้ความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานน้อยเกินไป พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส อาหารได้ล่าช้า และเสิร์ฟอาหารได้ไม่ตรงกับที่สั่ง เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน มีความพึงพอใจต่ออาหารจานหลัก สลัดบาร์ และการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอาหารจานหลักมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือสลัดบาร์ และการบริการ ซึ่งพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าความพึงพอใจที่มีต่ออาหารจานหลักและสลัดบาร์ จึงอาจมีผลทำให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเรื่องการใช้บริการมากกว่า 2 ด้านที่กล่าวมา สำหรับความคิดเห็นรายข้อสามารถอภิปรายได้ดังนี้

4.5.5.1 พนักงานน้อยเกินไป เนื่องจาก ร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน เป็นร้านขนาดเล็ก ทำให้การจ้างพนักงานในแต่ละวันจะถูกกำหนดจากจำนวนลูกค้าในแต่ละวัน เพื่อให้ชั่วโมงของพนักงานสอดคล้องกับจำนวนของลูกค้าที่มาใช้บริการ

4.5.5.2 อาหารได้ล่าช้า อาจเกิดจากปัญหา 2 ด้าน คือ ด้านครัวร้อน พนักงานลงอาหารในเตาไม่ทัน และพนักงานในครัวประมาทในการอ่านใบรายการอาหาร อีกด้านหนึ่งคือ ด้านบริการ พนักงานไม่มีความชำนาญในการดูใบรายการอาหารกับอาหารที่พร้อมเสิร์ฟ และพนักงานเสิร์ฟอาหารมีเพียงคนเดียว ทั้ง 2 ด้านที่กล่าวมาส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับอาหารล่าช้า

4.5.5.3 เสิร์ฟอาหารไม่ตรงกับที่สั่งอาจเกิดจากสาเหตุ 2 ประการ คือ พนักงานกดออเดอร์ผิด และพนักงานไม่มีความชำนาญในการดูใบรายการอาหารกับอาหารที่พร้อมเสิร์ฟ

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้านชิซซ์เล่อร์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ ร้านชิซซ์เล่อร์ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของ ร้านชิซซ์เล่อร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ร้านชิซซ์เล่อร์ สาขาสยามสแควร์วัน จำนวน 368 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามในลักษณะปลายปิดและปลายเปิด รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2559 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดระบบ เพื่อนำไปวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผล

ผลการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้านชิซซ์เล่อร์ มีดังนี้

5.1.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้านชิซซ์เล่อร์ สาขาสยามสแควร์วัน พบว่าเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุต่ำกว่า 20 ปีมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคือมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมา 10,000-20,000 บาท และ 20,000-30,000 บาท

5.1.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ร้านชิซซ์เล่อร์ สาขาสยามสแควร์วัน พบว่า ครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการพร้อมเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือมากับครอบครัว และมาคนเดียว เหตุผลที่เลือกใช้บริการเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามคือ มีรายการอาหารที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาคือ โปรโมชันน่าสนใจ และทำเลที่ตั้งของร้าน เวลาที่ใช้บริการระหว่าง 12.00-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือเวลา 17.00-20.00 น. และเวลา 14.00-17.00 น. สื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลส่วนใหญ่มาจากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ จากโทรทัศน์ และป้ายโฆษณา สำหรับประเภทอาหารจานหลักที่เลือกรับประทานมากที่สุดคือ สเต็กไก่ คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ สเต็กหมู และอาหารทะเล ส่วนสลัดบาร์ที่เลือกรับประทานมากที่สุดคือ สลัดมิกซ์ คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาคือ ซุป และผลไม้

5.1.3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการ ร้านซีซัสเลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาข้อมูลรายด้านพบว่า พึงพอใจด้านอาหารประเภทอาหารจานหลักค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ ด้านอาหารประเภทสลัดบาร์ ค่าเฉลี่ย 4.10 และพึงพอใจในด้านบริการ ค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

5.1.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ร้านซีซัสเลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านอาหาร (สลัดบาร์) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอาหารประเภทสลัดบาร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณารายข้อทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับดังนี้คือ ไข่วัตถุดิบสดใหม่ คุณภาพดี ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือลักษณะและรสชาติของสลัดบาร์(สลัด) และอาหารบนสลัดบาร์อยู่ในอุณหภูมิที่เหมาะสม

5.1.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ร้านซีซัสเลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านอาหาร (จานหลัก) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอาหารประเภทจานหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อ ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ได้รับอาหารจานหลักถูกต้องตามที่สั่ง มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ อาหารจานหลักตกแต่งสวยงามน่ารับประทาน อาหารจานหลักมีรสชาติดีและอาหารจานหลักมีคุณภาพดีและสดใหม่

5.1.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ร้านซีซัสเลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน ด้านบริการพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดคือ ภายในร้านและบริเวณใกล้เคียงมีความเป็นระเบียบ สะอาด ไม่แออัด ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด และอุปกรณ์/ภาชนะ พร้อมใช้งาน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการให้บริการของร้านซีซัสเลอร์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ 3 ระดับดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา สำหรับผู้ประกอบการซีซัสเลอร์

ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานในทุกส่วนแทนการอ่านคู่มือพนักงาน โดยแยกการฝึกอบรมออกเป็นกลุ่มๆ ตามวันหยุดของพนักงาน มีการสาธิตวิธีการทำงานด้านต่างๆ พร้อมทั้งตอบปัญหาและฟังข้อเสนอแนะของผู้ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายขององค์กร ควรรักษามาตรฐานของสินค้าและพัฒนาสินค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษามาตรฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ เน้นความหลากหลายของอาหาร ความสดใหม่ ความสะอาดของอาหารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้จัดการสาขา

ควรที่จะรักษาคุณภาพของการให้บริการที่ดีของพนักงานไว้ พร้อมทั้งสร้างคุณภาพของพนักงานโดยฝึกอบรมและเสริมทักษะให้พนักงานตระหนักถึงการบริการที่ดี และปลูกฝังให้มีจิตใจบริการเพื่อที่จะนำไปสู่ความเป็นมาตรฐานในเรื่องของการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างในด้านการให้บริการ เพราะลูกค้าสามารถรับรู้เรื่องคุณภาพโดยผ่านทางพนักงาน นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงดูแลสถานที่และบรรยากาศภายในร้านให้ดูดีและทันสมัยอยู่เสมอ ผู้จัดการควรให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า แบ่งเป็น 3 ช่วงคือ ก่อนการเริ่มงานควรมีการปฐมนิเทศพนักงานก่อนปฏิบัติงานจริง ชี้แจงโปรโมชั่นในแต่ละวันให้กับพนักงานรับทราบเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้ลูกค้าประทับใจในการบริการ ระหว่างการทำงาน หัวหน้าแผนก ควรสังเกตการทำงานของลูกน้องว่ามีการพัฒนามากน้อยเพียงใด สังเกตลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือหรือยกมือเรียก ควรมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือลูกค้า จัดการดูแลในส่วนที่ตนเองได้รับมอบหมายให้มีข้อบกพร่องน้อยที่สุด หลังการทำงาน ควรมีการประเมินผลรายวันว่าพบปัญหาในส่วนไหนบ้าง และมีการแก้ไขอย่างไร เพื่อนำปัญหาไปปรับใช้ในวันต่อไป จึงจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและความพึงพอใจที่จะมาใช้บริการในอนาคตและแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน

พนักงานควรมีการบริการที่ดี เช่น กล่าวคำทักทายด้วยสีหน้าและรอยยิ้มที่เป็นมิตร รวมถึงมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงมีการเก็บเงินและเสิร์ฟอาหารให้รวดเร็ว พัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง ให้พนักงานยึดหลักการปฏิบัติงานตามคู่มือพนักงานให้ถูกต้อง ควรมีไหวพริบในการให้บริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคนั้นเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจสูงสุด

### 5.2.4 ข้อเสนอแนะสำหรับ ร้านซีซึ่เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน

5.2.4.1 ช่วงเวลาในการใช้บริการสูงสุดคือ 12.00 – 16.00 น. ช่วงเวลานี้ทางร้านควรมีการเตรียมพนักงานและอาหารให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค

5.2.4.2 สื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่มาจากอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก, อินสตาแกรม) ควรเพิ่มช่องทางอื่นให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลหลายช่องทาง

5.2.4.3 รายการอาหารสเต็กไก่ เป็นอาหารที่ผู้บริโภคชื่นชอบมากที่สุด ทางร้านควรเพิ่มเมนูสเต็กไก่ให้มีความหลากหลายกว่าเดิม หรือมีการจับคู่สเต็กไก่กับเมนูสเต็กตัวอื่น เพื่อเพิ่มยอดขายให้เมนูอื่นๆ

5.2.4.4 สลัดมิกซ์ เป็นเมนูบนสลัดบาร์ที่ผู้บริโภคเลือกรับประทานมากที่สุด ทางร้านควรมีการเติมอาหารบนสลัดบาร์อย่างสม่ำเสมอ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานศึกษาครั้งต่อไป

5.3.1 ควรศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ ร้านซีซส์เลอร์ ให้ครอบคลุมทุกสาขา เพื่อใช้ผลการศึกษาวิจัยเป็นข้อมูลสำคัญในการให้บริการในภาพรวมของ เดอะ ไมเนอร์ฟู้ด กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) ต่อไป

5.3.2 ควรศึกษากลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของร้านซีซส์เลอร์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทั้งด้านอาหารและด้านบริการให้ตรงจุด

5.3.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคก่อนและหลังการให้บริการ



## เอกสารอ้างอิง

- จันทิมา อิศรางกูร ณ อยุธยา. 2548. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคใน เขตตลาดพร้าวที่มีต่ออาหาร Fast Food McDonald วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร.
- ฉันทนา บุญโล่ห์. 2548. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านพิซซ่า ฮัท และร้านเดอะพิซซ่า คอมปะนี วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2515. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล จีจตุพร. 2546. ศึกษาระดับความพึงพอใจในส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคร้าน The Pizza Company ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. 2552. ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เพลซ สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาณุวัฒน์ วิริยะพัฒนศิริ. ผู้จัดการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน. สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2558.
- รุจิรา ถาวรระ. 2549. พฤติกรรมผู้บริโภคอาหารแบบบุฟเฟ่ต์ของผู้บริโภค กรณีศึกษาภัตตาคารอาหารญี่ปุ่นซาบูชิ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ.
- วิไลวรรณ บุญวิเศษ. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของร้านริว ซาบู ซาบู สาขาสยามสแควร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาการพยาบาล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศุภร เสรีรัตน์. 2545. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สันติ ธรรมชาติ. 2545. สุขภาพจิตในการทำงาน พฤติกรรมสุขภาพ และความพึงพอใจในงานของผู้บริหารธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. 2540. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรรถพร คำคม. 2546. การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพฯและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Bandura, Albert. 1992. *Social Foundation of Thought and Action : A social cognitive theory*. Englewood Cliffs: Prentice – Hall.



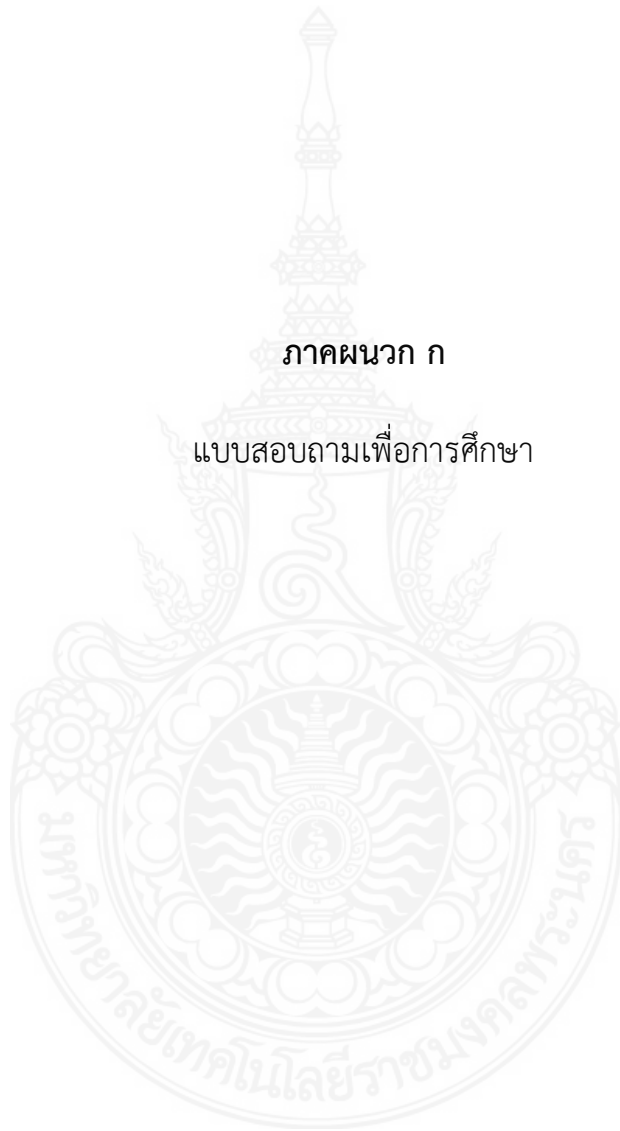
ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา



แบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง  
พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้านซีซส์เลอร์

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งตามหลักสูตรปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมบริการอาหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของร้านซีซส์เลอร์ เพื่อใช้ในการประเมิน และปรับปรุงการบริการของร้านซีซส์เลอร์ ข้อมูลทั้งหมดที่ท่านตอบมาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ และจะถูกเก็บเป็นความลับโดยไม่มีการเผยแพร่ โดยวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย  ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

1. อายุ
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 20 - 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป	
2. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) _____		
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,000 - 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท	<input type="checkbox"/> 40,001 บาทขึ้นไป	

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย  ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

1. โดยทั่วไปท่านมาใช้บริการที่ร้านกับใคร
 

<input type="checkbox"/> คนเดียว	<input type="checkbox"/> ครอบครัว	<input type="checkbox"/> เพื่อน	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	---

2. เหตุผลที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โปรโมชั่นน่าสนใจ       มีรายการอาหารที่ต้องการ       ทำเลที่ตั้งของร้าน  
 นำคูปองส่วนลดมาใช้       ประทับใจกับการบริการก่อนหน้านี้  
 มีบัตรสมาชิก       อื่นๆ (โปรดระบุ)\_\_\_\_\_

3. เวลาที่ใช้บริการ

- 10:00-12:00 น.       12:00-14:00 น.       14:00-17:00 น.  
 17:00-20:00 น.       20:00-22:00 น.

4. ประเภทอาหารที่เลือกรับประทาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

**อาหารจานหลัก**

- สเต็กหมู       สเต็กไก่       สเต็กเนื้อ  
 อาหารทะเล       เบอเกอร์

**สลัดบาร์**

- ซุป       ซอสทูน่า/ซอสแซลมอน       พาสต้า  
 สลัดมิกซ์       ขนมหวาน       ผลไม้  
 อื่นๆ (โปรดระบุ)\_\_\_\_\_

5. สื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลข่าวสาร

- โทรทัศน์       ไลน์       ป้ายโฆษณา  
 อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก, อิน스타그램)  
 อื่นๆ (โปรดระบุ)\_\_\_\_\_

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านซีซึ่เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน  
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความที่ตรงกับ  
 ความ

คิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่กำหนดดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การให้บริการของร้านซีซึ่เลอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านอาหาร</b>					
<b>สลัดบาร์</b>					
1. ใช้วัตถุดิบสดใหม่ คุณภาพดี					
2. รายการอาหารบนสลัดบาร์มีให้เลือกหลากหลาย					
3. การจัดวางอาหารบนสลัดบาร์ดูน่ารับประทาน					
4. มีการเติมอาหารบนสลัดบาร์อย่างสม่ำเสมอ					
5. อาหารบนสลัดบาร์อยู่ในอุณหภูมิที่เหมาะสม					
6. ลักษณะและรสชาติอาหารบนสลัดบาร์					
- ซุป					
- สลัด					
- ซอสและพาสต้า					
- ขนมหวาน					
- ผลไม้					
<b>อาหารจานหลัก (สเต็กและเบอเกอร์)</b>					
1. เมนูอาหารจานหลักมีให้เลือกหลากหลาย					
2. ได้รับอาหารจานหลักในเวลาที่รวดเร็ว					
3. ได้รับอาหารจานหลักถูกต้องตามที่สั่ง					

การให้บริการของร้านซีซส์เลอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. อาหารจานหลักตกแต่งสวยงามน่ารับประทาน					
5. อาหารจานหลักมีรสชาติดี					
6. อาหารจานหลักมีคุณภาพดีและสดใหม่					
7. อาหารคุ้มค่ากับราคา					
<b>ด้านการบริการ</b>					
1. พนักงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. พนักงานมีการแนะนำเมนูอาหาร					
3. พนักงานมีการทวนรายการอาหารที่สั่ง					
4. มีความรวดเร็วในการบริการ					
5. มีการดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการตอบคำถาม					
6. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด					
7. พนักงานมีมารยาท พุดจาสุภาพ เป็นมิตร					
8. ภายในร้านและบริเวณใกล้เคียงมีความเป็นระเบียบ สะอาด ไม่แออัด					
9. อุปกรณ์/ภาชนะสะอาด พร้อมใช้งาน					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการมาใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน

1. ปัญหาในการใช้บริการร้านซีซส์เลอร์ สาขาสยามสแควร์วัน

1.1 ด้านอาหาร

.....

.....

1.2 ด้านการบริการ

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ด้านอาหาร

.....

.....

2.2 ด้านการบริการ

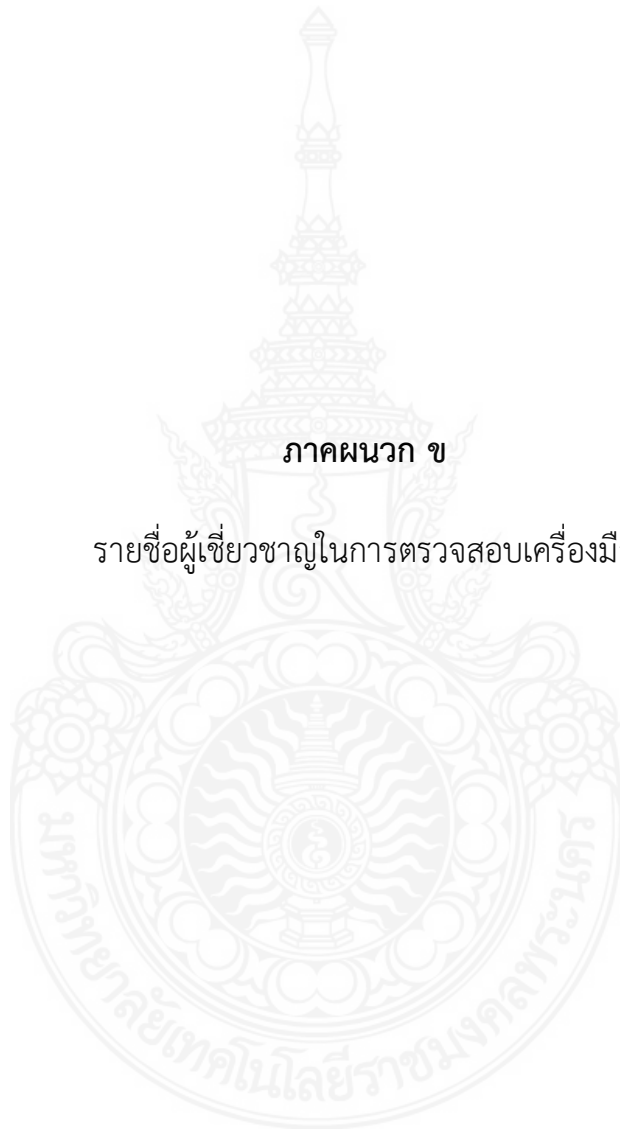
.....

.....



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ



### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

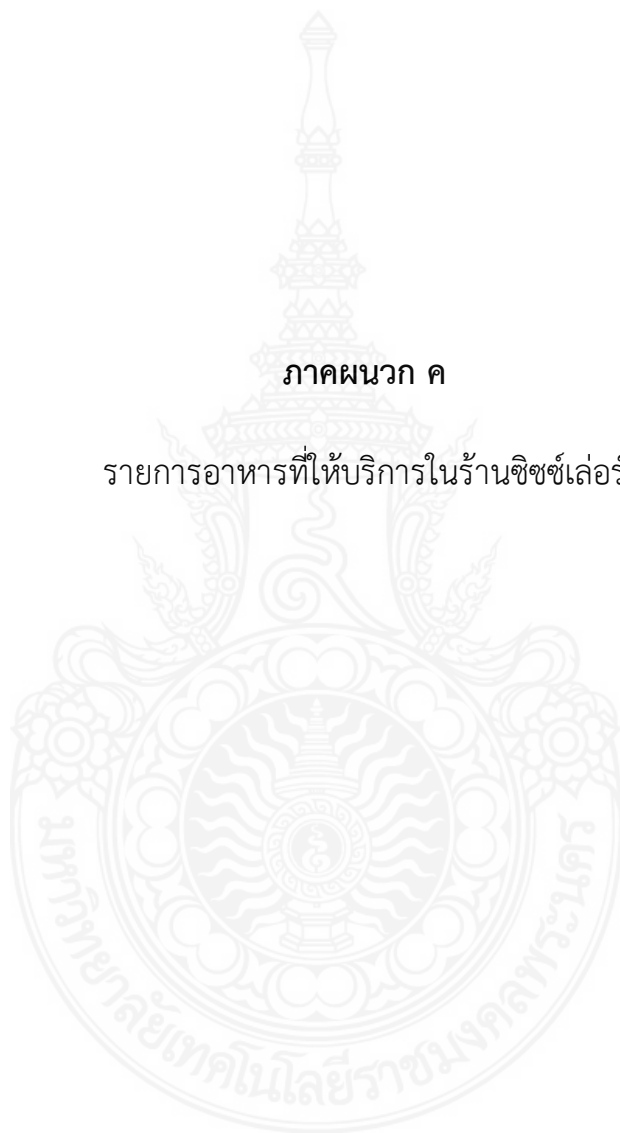
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จอมขวัญ สุวรรณรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาอุตสาหกรรม การบริการอาหาร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. อาจารย์ศันสนีย์ ทิมทอง ผู้ช่วยหัวหน้า สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. อาจารย์ปรัชญา แพนมงคล หัวหน้าสาขาอุตสาหกรรม การบริการอาหาร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

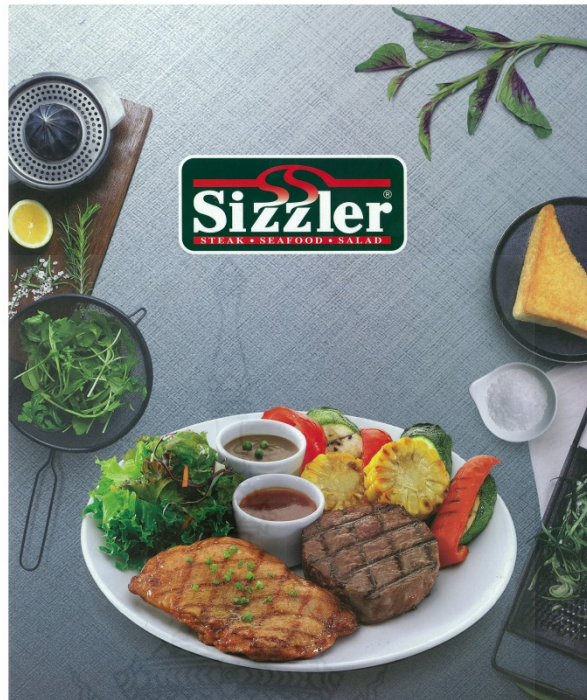




ภาคผนวก ค

รายการอาหารที่ให้บริการในร้านซีซส์เลออร์





# Salad

SIZZLER SALAD BAR.  
SUPREME QUALITY.  
SUPERB VARIETY.

**ฟรี**  
สลัดบาร์กับทุกเมนูจานหลัก

อร่อยกับผักสดและผลไม้ในสลัดบาร์ ที่มีให้เลือกหลากหลายชนิด  
พร้อมพาสต้า ซูชิร้อนๆ หอยกัรม และออร์แกนิกที่ปรุงสดได้ไม่จำกัด

199.-  
\*เฉพาะวันจันทร์  
\*สลัดบาร์ทุกชนิด เติมน้ำมัน Sizzler Cheese Toast  
\*สลัดบาร์และผลไม้สดที่ปรุงสดใหม่ทุกวัน มีให้เลือกตามฤดูกาล /  
\*ในบางกรณีสลัดบาร์และผลไม้สดอาจมีจำนวนจำกัด

**ฟรี**  
Side Dish

ทานตามคำสั่งมาพร้อมเสิร์ฟพร้อมกับ Side dish 1 ชนิดตามใจชอบ

**Steak Fries**  
มันฝรั่งทอดชิ้นโต  
เนื้อนุ่มชุ่ม ออริจินัลชีสซอส

**Grilled Vegetables**  
ผักสดหลากชนิดย่างร้อนๆ  
หอยกัรม ไท้รสแซ่บชาติ

**Sizzler Rice**  
ข้าวพองสุกนุ่มตามสูตรเฉพาะ  
หอมฉุยเสิร์ฟร้อนพร้อมหมูกรอบทอด

**Baked Potato**  
มันฝรั่งอบเตยที่สุก  
รสแซ่บไฟแรงนุ่มหอมมัน

**ฟรี**  
Cheese Toast

อร่อยกับ Sizzler Cheese Toast ชิ้นใหญ่ที่โรยสเต็มมัน  
ผสมเบคอนรสหอมมัน ในร้อนๆ ลงตัวออกทองน้ำตาลก็  
แต่ความนุ่มของเนื้อขนมปังใช้ได้อย่างลงตัว

## Beverage

ชาเนบาว (Carafe)	79.-	โกโก้ (กรรเชียง)	39.-
โค้ก		น้ำทิพย์	28.-
แฟนต้า น้ำส้ม, ส้มซ่า (ฟรี 5ฟร่า*)	59.-	น้ำเชื่อมฟลอร์	35.-
โซดา (ฟรี 5ฟร่า*)	39.-		

\*สำหรับ 1 ถ้วย



## Soft Drink



## Fruit Juice

น้ำเนบาว	69.-	น้ำผลไม้ปั่น	
น้ำเนบาว โซดา	69.-	• แอปเปิ้ล, ส้มปรด, เนบาว	
น้ำส้มคั้น	79.-	• หรือ ส้ม (12 ออนซ์)	69.-
		• ฝรั่งแอปเปิ้ล, แอปเปิ้ล พาราไดซ์,	
		สตรอเบอร์รี่ (12 ออนซ์)	79.-

## Coffee/Tea

กาแฟพร้อม	65.-
ชาพร้อม	59.-
(English Breakfast, Earl Grey, Moroccan Mint, Oolong, Peach, Pure Camomile flower)	
กาแฟเย็น	75.-
มอคค่าเย็น	85.-
ลาเต้พร้อม	95.-
นม	40.-



### Red Wine

**France**

- CHATEAU CAZETTE BORDEAUX Bottle 750.-
- GALLICAN PRESTIGE RED Bottle 950.-
- DOURTHE GRANDS TERROIRS (MEDOC) Bottle 950.-
- CHATEAU GRAND-CHAMPS (BORDEAUX) Bottle 950.-
- CHATEAU DE LA HAUTE LIBARDE Bottle 950.-
- LEGENDES DES TOULIES A.O.C. Bottle 990.-
- COTES DU RHONE ROUGE Bottle 1,200.-
- CHATEAU DU PERIER (MEDOC) Bottle 1,200.-

**Australia**

- BIN 888 CABERNET MERLOT Bottle 990.-
- JACOB'S CREEK WINEMAKER SELECTION SHIRAZ CABERNET Glass 220.-/Bottle 1,000.-

### White Wine

**France**

- GALLICAN PRESTIGE WHITE Bottle 850.-
- CHATEAU CARRIE - MISSAGET SUR LE Bottle 1,100.-
- CHATEAU DE LA CHESNAIE Bottle 1,100.-

**Australia**

- BIN 222 CHARDONNAY Bottle 990.-
- JACOB'S CREEK WINEMAKER SELECTION CHARDONNAY Glass 220.-/Bottle 1,000.-

## Wine



## Beer

**Heineken**

Heineken 100.-

## Signature selection

เมนูของพิเศษ... เมนูนำโดยเชฟของรางวัลทุกคนที่คัดสรรทุกรายละเอียดราคา วัตถุดิบชั้นเลิศ ด้วยสูตรต้นตำรับของเชฟชื่อดัง ส่วนอร่อยล้ำค่าทุกชิ้น



**บิฟลอยน์**  
Chargrilled Beef Loin  
เนื้อบิฟลอยน์เนื้อนุ่มแบบพรีเมียม ใช้น้ำมันมะกอกและเกลือปรุงรสอย่างดี พร้อมซอสและผักสด

555.-



**ซี่โครงหมูบาร์บีคิว**  
BBQ Pork Spare Ribs  
ซี่โครงหมูบาร์บีคิวเนื้อนุ่มชุ่มฉ่ำ ปรุงรสด้วยซอสบาร์บีคิวสูตรพิเศษ พร้อมผักสดและมันฝรั่งทอดกรอบ

Half Rack 479.-  
Full Rack 649.-

**ปลาทอดแดดแห้งคิฮิว**/Grilled Cod  
ปลาทอดแดดแห้งคิฮิว / cod Pesto  
ปลาทอดแดดแห้งคิฮิวเนื้อนุ่มชุ่มฉ่ำ ปรุงรสด้วยซอสคิฮิวสูตรพิเศษ พร้อมผักสดและมันฝรั่งทอดกรอบ

499.-



**ไก่ย่างเซาท์เวสต์**  
Southwest Grilled Chicken  
ไก่ย่างเซาท์เวสต์เนื้อนุ่มชุ่มฉ่ำ ปรุงรสด้วยซอสเซาท์เวสต์สูตรพิเศษ พร้อมผักสดและมันฝรั่งทอดกรอบ

339.-



**เฟรนช์คัท พอร์คชอป์**  
French Cut Pork Chop  
เฟรนช์คัทพอร์คชอป์เนื้อนุ่มชุ่มฉ่ำ ปรุงรสด้วยซอสเฟรนช์คัทสูตรพิเศษ พร้อมผักสดและมันฝรั่งทอดกรอบ

459.-



**ไก่ย่างสไปซี่ และ สเต็กหมูพริกไทยดำ**  
Spicy Grilled Chicken & Pepper Pork Loin  
ไก่ย่างสไปซี่เนื้อนุ่มชุ่มฉ่ำ ปรุงรสด้วยซอสสไปซี่สูตรพิเศษ พร้อมผักสดและมันฝรั่งทอดกรอบ

399.-

# Beef

หลากหลายเมนูที่มอบเนื้อวัวคุณภาพดี...  
ด้วยเนื้อที่สดเยี่ยม เนื้อย่างทองประกบสวย  
ที่เสิร์ฟพร้อมซอส ซอสที่คัดสรร  
เข้ามาอย่างพิถีพิถันจากออสเตรเลีย  
จนมอบรสชาติที่  
เข้มข้นกว่าของฉบับมาตรฐาน

AUSTRALIA



**สเต็กเนื้อนิวยอร์ก**  
New York Steak  
เนื้อวัวชั้นดีที่ปรุงด้วยไฟแรงจนเนื้อย่างที่สมบูรณ์แบบ ซอสที่คัดสรรเข้ามาอย่างพิถีพิถันจากออสเตรเลีย  
929.-

**บิฟลอยน์**  
Chargrilled Beef Loin  
เนื้อวัวชั้นดีที่ปรุงด้วยไฟแรงจนเนื้อย่างที่สมบูรณ์แบบ ซอสที่คัดสรรเข้ามาอย่างพิถีพิถันจากออสเตรเลีย  
555.-

**สเต็กเนื้อสตรีปลอยน์น้ำบรอนด์**  
Sizzling Strip Loin with  
Burgundy Champignon Sauce  
เนื้อวัวชั้นดีที่ปรุงด้วยไฟแรงจนเนื้อย่างที่สมบูรณ์แบบ ซอสที่คัดสรรเข้ามาอย่างพิถีพิถันจากออสเตรเลีย  
959.-

10 นาทีจากที่นี่  
เพื่อรับรอง  
เนื้ออันดีเยี่ยม

**สเต็กเนื้อเทอร์ยาซากิ**  
Australian Teriyaki Chopped Steak  
เนื้อวัวชั้นดีที่ปรุงด้วยไฟแรงจนเนื้อย่างที่สมบูรณ์แบบ ซอสที่คัดสรรเข้ามาอย่างพิถีพิถันจากออสเตรเลีย  
349.-

Degree of Deliciousness

<b>Rare</b> เนื้อวัวที่ปรุงสุกเพียงเล็กน้อย เนื้อนุ่มและชุ่มชื้น	<b>Medium Rare</b> เนื้อวัวที่ปรุงสุกเล็กน้อย เนื้อนุ่มและชุ่มชื้น	<b>Medium</b> เนื้อวัวที่ปรุงสุกเล็กน้อย เนื้อนุ่มและชุ่มชื้น	<b>Medium Well Done</b> เนื้อวัวที่ปรุงสุกเล็กน้อย เนื้อนุ่มและชุ่มชื้น	<b>Well Done</b> เนื้อวัวที่ปรุงสุกเล็กน้อย เนื้อนุ่มและชุ่มชื้น
---	---	--	--	---

## Beef Specialities

# Combination with Beef 629.-

**บิฟลอยน์ และไก่ย่างสไปซี่**  
Chargrilled Beef Loin & Spicy Grilled Chicken

**บิฟลอยน์ และกุ้งเล็กเทมปุระ**  
Chargrilled Beef Loin & Tempura Shrimps

**บิฟลอยน์ และปลาทอดเทมปุระ**  
Chargrilled Beef Loin & Tempura Cod

**บิฟลอยน์และสเต็กหมูพริกไทยดำ**  
Chargrilled Beef Loin & Pepper Pork Loin

**บิฟลอยน์ และไส้กรอกหมู\***  
Chargrilled Beef Loin & Pork Sausage\*

## Combination supreme 499.-

**ชีโครหมูบาร์บีคิว และกุ้งเล็กเทมปุระ**  
Barbecue Pork Spareribs & Tempura Shrimps

**สตี๊กหมูพริกไทยดำ และไก่ย่างเซาท์เวสต์**  
Pepper Pork Loin & Southwest Grilled Chicken

**ปลาบาสาย่าง และสตี๊กหมูพริกไทยดำ**  
Grilled Basa & Pepper Pork Loin

**ชีโครหมูบาร์บีคิว และไก่ย่างสไปซี่**  
Barbecue Pork Spareribs & Spicy Grilled Chicken

**สตี๊กเนื้อบดเทอริยากิ (200 กรัม) และกุ้งเล็กเทมปุระ**  
Teriyaki Chopped Steak (200 grams) & Tempura Shrimps

**ไทร่ย่างสไปซี่ และปลาทอดเทมปุระ**  
Spicy Grilled Chicken & Tempura Cod

## Combination platter 399.-

**ไทร่ย่างสไปซี่บาร์บีคิว และกุ้งเล็กเทมปุระ**  
Hot & Spicy BBQ Chicken & Tempura Shrimps

**ไทร่ย่างสไปซี่ และสตี๊กหมูพริกไทยดำ**  
Spicy Grilled Chicken & Pepper Pork Loin

**ไทร่ย่างฮิบาชิ และปลาชุบเกล็ดขนมปังทอด**  
Hibachi Chicken & Crumbed Fish

**ไทร่ย่างสไปซี่ และไส้กรอกหมู\***  
Spicy Grilled Chicken & Pork Sausage\*

\*ไส้กรอกหมู Smoked Pork Sausage with Hot Sauce



# Pork

**ซีโครทรมบาร์บิคิว**  
BBQ Pork Spare ribs  
สันคอซี่โครงย่างบนถ่านรมควันด้วยเครื่องเทศนานาชนิด  
ไม่ติดตะกั่ว ปิ้งสุ่งย่างสดพิ่มรสชาติอร่อยมากขึ้นอีกนิด  
Half Rack 479.- / Full Rack 649.-

**เฟรนช์คัท พอร์คช็อป**  
French Cut Pork Chop  
ซี่โครงซี่โครงย่างสดปรุงรสด้วยเครื่องเทศนานาชนิด  
เสิร์ฟพร้อมซอสพริกไทยทอด  
พริกไทยป่นปิ้งพริกไทยดำ  
459.-

**บาร์บิคิว พอร์ค บอสตัน**  
BBQ Pork Boston  
ซี่โครงซี่โครงย่างบนถ่านรมควันด้วยเครื่องเทศนานาชนิด  
ไม่ติดตะกั่ว ปิ้งสุ่งย่างสดพิ่มรสชาติอร่อยมากขึ้นอีกนิด  
พร้อมถั่วฝักยาว ฟักทอง และแครอทปิ้งย่าง  
399.-

**สตีทหมูพริกไทยดำ**  
Pepper Pork Loin  
สันคอหมูย่างบนถ่านรมควันด้วยเครื่องเทศนานาชนิด  
หมักพริกไทยดำเข้มข้น รสแซ่บรับประทานพร้อม  
ซอสพริกไทยทอดพร้อมโรตีสายดำปิ้งย่าง  
339.-

**ซามูเออร์บักทอด**  
Pork Knuckle  
ซี่โครงซี่โครงย่างบนถ่านรมควันด้วยเครื่องเทศนานาชนิด  
เนื้อนุ่มชุ่มฉ่ำ ไม่ติดตะกั่ว สามารถเสิร์ฟพร้อม  
ซอสพริกไทยดำ หรือโรตีสายดำปิ้งย่าง  
เสิร์ฟพร้อมซอสพริกไทยทอดโรตีสายดำปิ้งย่าง  
Pork Knuckle 599.-  
Add 2 Sausages 769.-

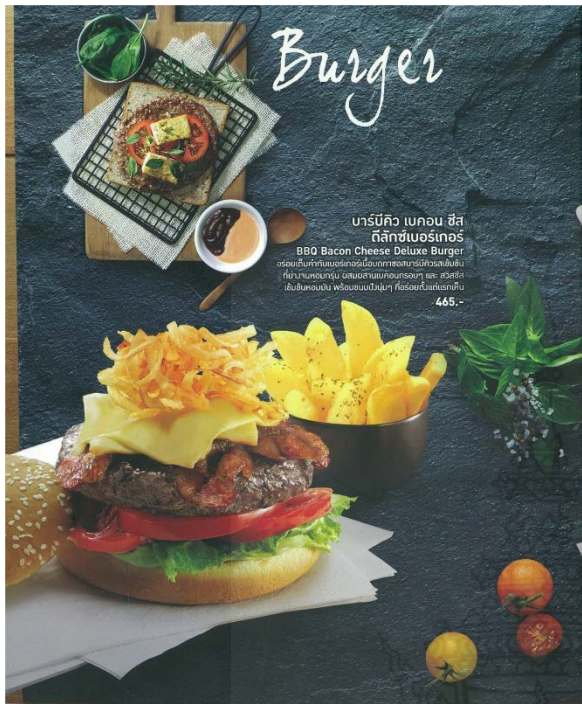
# Chicken

**ไก่ย่างเซาท์เวสต์**  
Southwest Grilled Chicken  
ซี่โครงซี่โครงย่างบนถ่านรมควันด้วยเครื่องเทศนานาชนิด  
ย่างพร้อมพริกป่นปิ้งย่าง พร้อมเสิร์ฟพร้อมซอสพริกไทยทอด  
โรตีสายดำปิ้งย่างพริกไทยดำ  
339.-

**ไก่ย่างสไปซี่**  
Spicy Grilled Chicken  
ซี่โครงซี่โครงย่างบนถ่านรมควันด้วยเครื่องเทศนานาชนิด  
หมักพริกไทยดำเข้มข้น รสแซ่บรับประทานพร้อม  
ซอสพริกไทยทอดพร้อมโรตีสายดำปิ้งย่าง  
289.-

**ไก่ย่างฮิบาชิ**  
Hibachi Chicken  
ซี่โครงซี่โครงย่างบนถ่านรมควันด้วยเครื่องเทศนานาชนิด  
หมักพริกไทยดำเข้มข้น รสแซ่บรับประทานพร้อม  
ซอสพริกไทยทอดพร้อมโรตีสายดำปิ้งย่าง  
299.-

**ไก่ย่างสไปซี่บาร์บิคิว**  
Hot & Spicy BBQ Chicken  
ซี่โครงซี่โครงย่างบนถ่านรมควันด้วยเครื่องเทศนานาชนิด  
หมักพริกไทยดำเข้มข้น รสแซ่บรับประทานพร้อม  
ซอสพริกไทยทอดพร้อมโรตีสายดำปิ้งย่าง  
289.-



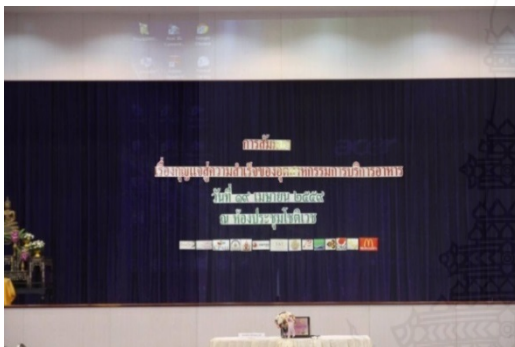


ภาคผนวก ง

การเผยแพร่ผลงานโครงการพิเศษ



นำเสนอผลงานโครงการพิเศษภาคนิทรรศการในรูปแบบโปสเตอร์ ในการสัมมนาทางวิชาการ ภายใต้งานความสำเร็จของอุตสาหกรรมบริการอาหาร จัดโดยนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชา อุตสาหกรรมบริการอาหาร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร วันอังคารที่ 19 เมษายน 2559 ณ ห้องประชุมโชติเวช ชั้น 4 อาคารเรือนปัญญา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์



## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ - นามสกุล นางสาวดวงกมล เฟื่องภักดิ์  
 วัน เดือน ปี 18 ตุลาคม 2536  
 ภูมิลำเนา 54/196 หมู่ 2 ตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110

### ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี	2554
มัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนนันทนวิทย์ศึกษา	2551
ประถมศึกษา	โรงเรียนตรุณวิทย์ศึกษา	2548

### ประวัติการทำงาน

ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ในตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงาน ณ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายครว์การบิน (ท่าอากาศยานดอนเมือง)

โทรศัพท์มือถือ 097-006-5335  
 E-Mail F.Duangkamon@gmail.com

## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ - นามสกุล นางสาวอภิญญา งามเลิศวงศ์  
วัน เดือน ปี 28 ตุลาคม 2536  
ภูมิลำเนา 388 หมู่ 5 ตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย 57130

### ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนวัดราชโอรส	2554
มัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนวัดราชโอรส	2551
ประถมศึกษา	ศิรินุสรณ์วิทยา	2548

### ประวัติการทำงาน

ร้านบ้านขนมยิ้ม	ตั้งแต่เมษายน - กรกฎาคม พ.ศ. 2557	ตำแหน่ง พนักงานขาย
ร้านซิชส์เลอร์	ตั้งแต่มิถุนายน - ตุลาคม พ.ศ. 2558	ตำแหน่ง พนักงานครัวเย็น
ร้านซิชส์เลอร์	ตั้งแต่พฤศจิกายน - เมษายน พ.ศ. 2559	ตำแหน่ง พนักงานบริการ

โทรศัพท์มือถือ 091-090-6891  
E-Mail Apinya.cee@gmail.com