**บทที่ 1**

**บทนํา**

 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาเรื่องอาหารนั้นถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของคนไทย ซึ่งในปัจจุบันนี้การรับประทานอาหารนั้นตอง ให้ถูกต้องตามหลักของโภชนาการ และถูกสุขอนามัย ตามนโยบาย อาหารปลอดภัย ในสถานที่

 ศึกษาที่มี มาตรฐาน และเพื่อสุขภาพ พลานามัยของผู้ใช้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่งานโภชนาการ จำเป็นต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างดี

 โรงอาหารโรงเรียนสตรีอ่างทอง เป็นโรงอาหารให้บริการในโรงอาหารตรงเวลา

และมีร้านค้าสัาหรับจำหน่ายอาหารมากมาย การให้บริการโรงอาหารก็มีคุณภาพอาหารครบ 5หมู่

และความสะอาดของอาหารก็ปลอดภัยมีคุณภาพ เป็นโรงเรียนเรียนระดับเพชร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโรงอาหารของนักเรียนชั้น

มัธยมศึกษาปีที่ 2/9วัตถุประสงค์ของการศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/9

 ขอบเขตของการศึกษา

 1. กลุ่มเปูาหมายคือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/9

ที่ 2 ปีการศึกษา 2562จํานวน5 คน

 2. เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้บริการโรงอาหาร

 3. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดeเนินการในภาคเรียนที่2ปีการศึกษา 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

 1. ได้รับความรู้เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโรงอาหารของนักเรียน

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/9

 2. ได้แนวทางในการใช้บริการโรงอาหารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/9

นิยามศัพท์เฉพาะ

 1. ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโรง

อาหารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/9

 2. นักเรียน หมายถึง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/9 โรงเรียนสตรีอ่างทอง

เรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

**บทที่ 2**

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

 การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาของ

เอกสารงานวิจัยออกเป็นหัวข้อต่างๆ รายละเอียดดังนี้อาหารคืออะไร?

 อาหาร คือ สิ่งต่างๆ ที่เรารับประทานเข้าไป โดยการใส่ปาก เคี้ยว กลืนและย่อยเพื่อให้ดูดซึมไป

บํารุงส่วนต่างๆ ของร่างกาย รวมถึงอาหารใจเมื่อได้รับประทานเข้าไปจะรู้สึกพอใจ ประทับใจอาหารที่ดี

อาหารที่ดีคืออาหารที่สะอาด ไม่เป็นพิษ มีรสชาติอร่อยซึ่งมาพร้อมกับการบริการที่ดี ประทับใจ

สามารถเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการได้ในครั้งต่อๆ ไป

 อาหารไม่ดี คือ อาหารที่ไม่สะอาดเมื่อรับประทานเข้าไปแล้วทำให้ร่างกายได้รับอันตราย อาจ

เจ็บป่วยหรือเป็นโรคได้ รวมถึงการบริการที่ไม่ดี ขาดการเอาใจใส่อาหารดีขึ้นอยู่กับ

 1. การใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุง เป็นการคัดวัตถุดิบ เครื่องปรุง การเก็บรักษา การถนอม

อาหารให้มีคุณภาพมาตรฐาน

 2. ภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ จะต้องใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับประเภทของอาหาร อุปกรณ์มี

ความสะอาด เก็บรักษาเรียบร้อย

 3. การบริการ การให้การต้อนรับและดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่ดี

 4. ความสะอาดของสถานที่ความหมายของการบริการ“บริการ” (SERVICE) หลายคนที่ได้ฟังแล้วจะรู้สึกว่าเป็นอาชีพที่น่ารังเกียจ ไม่มีเกียรติ และมีความรู้สึกว่าตำต้อย เป็นเสมือนคนคอยรับใช้ผู้อื่น จะต้องถูกตำหนิ

 การบริการ หรือ SERVICE ที่ดีจึงต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ คือ

 1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความส า

บากยุ่งยากของลูกค้า

 2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยที่

ลูกค้ายังมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา

 3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

 4. V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการ เป็นแบบสมัครใจและเต็มใจท า

3

5. I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และเสริม

ภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จงให้บริการ

มากกว่าที่คาดหวังเสมอ

 ในความเป็นจริง “บริการ” เป็นอาชีพที่ทุกๆ คนควรภาคภูมิใจเพราะเป็นอาชีพที่สามารถ

สร้างความพึงพอใจ ประทับใจ ให้กับผู้อื่นดังนั้น การบริการ หมายถึงการให้ความช่วยเหลือหรือการ

ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจความสำคัญของการบริการ

งานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการและผู้

มาติดต่อ การให้บริการที่ดีจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน และความล้มเหลวในการบริการจะเป็น

 ผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นพนักงานบริการทุกคนจะต้องให้

ความสำคัญและมีความรับผิดชอบในการบริการ เพราะ พนักงานบริการคือหน้าตาของร้าน

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพอยู่จากตัวของพนักงานแต่ละคน ต้องอาศัยทัศนคติที่ดี การ

 บริการที่แสดงออกถึงความพร้อมของการบริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีไมตรีจิตที่ดี เพื่อจะ

สามารถชนะใจลูกค้าที่มาใช้บริการ การบริการสามารถกระทำได้ตั้งแต่ลูกค้าก้าวเข้ามายังร้าน

จนกระทั่งลูกค้าเดินออกจากร้านซึ่งพนักงานบริการทุกคนสามารถปฏิบัติได้ การให้บริการที่ดีจะเป็น

เสมือนเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับภัตตาคารหรือร้านอาหาร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้าง

ภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการในโอกาสต่อไป

การบริการอย่างมีคุณภาพ

 การบริการที่มีคุณภาพ (Total Quality Service) เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการให้บริการ

ซึ่งการให้บริการที่ดีจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน โดยเริ่มจากการมีทัศนคติหรือมีจิตสำนึกที่ดีในการ

บริการที่ดี และรวมกับการมีบุคลิกลักษณะ ท่าทาง บุคลิกภาพที่ดี มีความอ่อนน้อม สุภาพ มีไมตรีจิต

ที่ดี ซึ่งเรียกว่า “มาตรฐานการบริการ” ดังนั้น การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่ดี

พนักงานบริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจ และแสดงออกโดยการปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

 แนวทางที่ควรปฏิบัติในการให้บริการ

 ปัจจุบันมีการแข่งขันเกี่ยวกับกิจการด้านภัตตาคารเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถดึงดูด

ให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จำเป็นจะต้องมีการบริการที่ดี มีความรวดเร็วและมี

ประสิทธิภาพ และคำนึงถึงการบริการอย่างสมเสมอภาคและเหมาะสม โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ คือ

 1. พนักงานบริการจะต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า

 2. พนักงานบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าทุกๆ ท่าน

 3. พนักงานบริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. พนักงานบริการต้องดูแลความสะอาดของตนเองและร่างกายสม่ำเสมอ

5. พนักงานบริการควรมีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการ

6. พนักงานบริการมีความรู้ เกี่ยวกับสินค้าและสิ่งต่างๆ

7. พนักงานบริการควรหาโอกาสเพิ่มการขายหรือการให้บริการ

8. พนักงานบริการจะต้องรู้จักการบริการ โดยไม่ลัดคิว บริการตามมาตรฐานที่ถูกต้อง

9. พนักงานบริการจะต้องให้ความสนใจในด้านต่างๆ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

 บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย(ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3. วิธีดำเนินการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/4 โรงเรียน

มหาชนะชัยวิทยาคม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 เป็นนักเรียนทั้งสิ้น 30 คน ได้มาโดยการ

เลือกแบบเจาะจงเพื่อตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เรื่องการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อ

การใช้บริการโรงอาหารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/4 โดยขอคำแนะนำจากคุณครู ปริสา เหลืองธรรมชาติ

ครูที่ปรึกษา IS โดยเตรียมร่างข้อคำถาม มีลักษณะเป็นข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ เป็นแบบ

มาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

 2.2 สร้างแบบสอบถาม เรื่องการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโรงอาหารของ

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/4 โดยขอคำแนะนำจากคุณครูปริสา เหลืองธรรมชาติ จากนั้นนำมาปรับปรุง

แก้ไข ตามที่คุณครูที่ปรึกษา แนะนำ

 2.3 น าแบบสอบถามเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโรงอาหารของ

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/4 ที่แก้ไข ปรับปรุงแล้วให้กลุ่มเปูาหมายประเมิน หลังจากนั้นนำผลที่

ได้มาวิเคราะห์

3. วิธีดำเนินการศึกษาผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

 3.1 กำหนดเรื่องที่จะศึกษา โดยสมาชิกทั้ง 4 คน ประชุมร่วมกัน และร่วมกันคิดและ

วางแผน ว่าจะศึกษาเรื่องใด

3.2 สำรวจปัญหาที่พบในโรงเรียน ซึ่งมีทั้งปัญหาด้านผู้เรียน ครูผู้สอน อาคาร สถานที่

สิ่งแวดล้อมในโรงเรียน ฯลฯ

3.3 เลือกเรื่องที่จะศึกษา โดยเลือกเรื่องที่สมาชิกมีความสนใจมากที่สุด เพื่อเป็นแรงจูงใจใน

การค้นหาคำตอบ

3.4 ศึกษาแนวคิดเรื่องการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโรงอาหารของนักเรียน

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/4

3.5 สมาชิกทั้ง4คนของกลุ่ม พบครูผู้สอนเพื่อปรึกษา วางแผนและรับฟังความคิดเห็น

ปรับปรุงแก้ไข

3.6 เขียนความสำคัญความเป็นมาของปัญหา วัตถุประสงค์ สมมุติฐาน ขอบเขตการวิจัย

และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ โดยศึกษาข้อมูลจากหนังสือ และสืบค้นข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต และ

จดบันทึกในโครงร่างรายงาน ตามคู่มือ

3.7 สร้างเครื่องมือ ที่เป็นแบบสอบถาม จำนวน10ข้อจำนวน 30 ฉบับ

3.8 น าเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน

3.9 การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้

นักเรียนกลุ่มตัวอย่างตอบ จำนวน 30 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

โดยผู้ศึกษาทั้ง 4 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.10วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel 2010

3.11สรุปการศึกษาและเขียนรายงาน

 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 น าแบบสอบถามทั้งหมดที่ตอบโดยนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง มาหาค่าคะแนนรวม

4.2 น าผลรวมมาคิดค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

4.3 พิจารณาค่าเฉลี่ย จะใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด