บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้ทำการทบทวนและรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการอาหาร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการในภัตตาคารและร้านอาหาร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของแขกในการรับบริการอาหาร

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ

2.7 ทฤษฎี "3I" แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการอาหาร

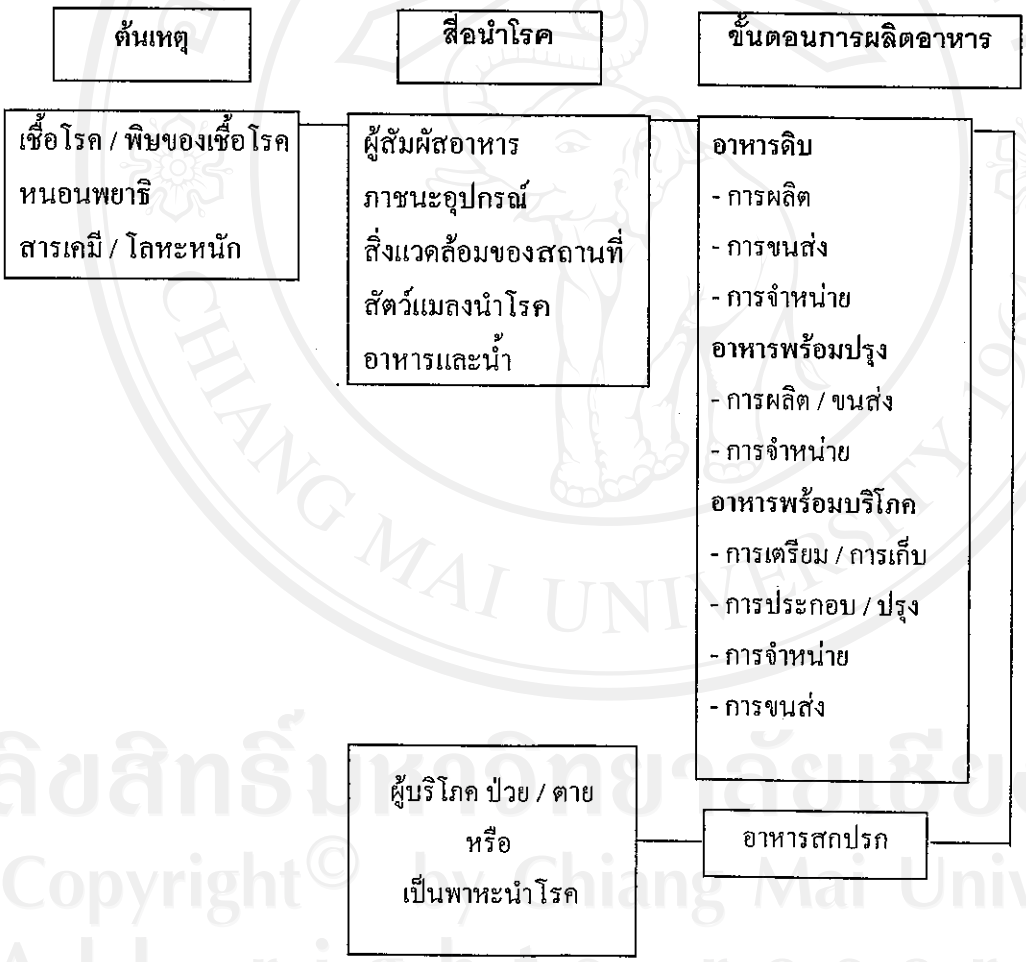
กองสุขาภิบาลอาหาร (2543) ได้กล่าวว่า การบริการอาหารมีความสำคัญที่ควรจะให้ความเอาใจใส่ในการบริหารจัดการเป็นพิเศษ ในด้านความเป็นเอกลักษณ์ของตัวอาหารเอง และความสะอาดปลอดภัยของอาหารที่ให้บริการ เรียกว่า การสุขาภิบาลอาหาร ซึ่งการสุขาภิบาลอาหาร คือ การบริหารจัดการและควบคุมสิ่งแวดล้อม รวมทั้งบุคลากรที่ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอาหาร เพื่อให้อาหารสะอาด ปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรค หนอน พยาธิ และสารเคมีต่างๆ ที่เป็นอันตราย หรือ อาจเป็นอันตรายต่อการเจริญเติบโตของร่างกาย สุขภาพอนามัย และการดำรงชีวิตของ ผู้บริโภค การบริโภคอาหารที่ถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร จึงไม่ได้มีความหมาย เพียงเพื่อให้บริโภคเข้าไปแล้วไม่เกิดโรคและโทษในระยะเวลาปัจจุบันเท่านั้น ยังหมายรวมถึงต้องไม่มีพิษภัยเป็นโทษหรือก่อให้เกิดโรคในระยะยาวหรือในอนาคตด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการพื้นฐานทางสุขาภิบาลอาหาร

กองสุขาภิบาลอาหาร (2543) สาเหตุที่ผู้บริโภคมีปัญหาโรคระบบทางเดินอาหารเนื่องมาจากการผ่านขั้นตอนการผลิต ประกอบ ปรุง จำหน่าย ตลอดจนการขนส่ง ไม่ถูกหลัก การ สุขาภิบาลอาหาร โดยผ่านพาหะนำโรค เช่น สัตว์และแมลง ภาชนะอุปกรณ์ใส่ น้ำ อาหาร และ ผู้สัมผัสอาหาร ซึ่งสามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดได้ดังภาพที่ 1 ดังนี้

ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดหลักการพื้นฐานทางสุขาภิบาล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ดังนั้นหลักการสุขาภิบาลอาหารจึงให้ความสำคัญกับการจัดการและควบคุมปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้อาหารถูกปนเปื้อน ซึ่งพอสรุปปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญดังนี้

1. ผู้สัมผัสอาหาร ซึ่งหมายถึงผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการบริการอาหารทั้งหมด
2. ตัวอาหาร และ วิธีการเตรียม ประกอบ ปรุง เก็บ จำหน่าย ขนส่ง อาหาร
3. ภาชนะ อุปกรณ์ ที่ใช้กับอาหาร และวิธีการล้าง การเก็บ
4. สถานที่ ประกอบ ปรุง และจำหน่ายอาหาร
5. สัตว์ แมลง ซึ่งเป็นพาหะนำโรคมาสู่อาหาร

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539) ได้กล่าวถึงแนวคิดการจัดบริการอาหารว่าผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีความรู้และทำความเข้าใจกับแนวคิดการจัดบริการอาหาร (Foodservice Concept) ซึ่งเปรียบเสมือนหลักเบื้องต้นที่ควรคำนึงในการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายของการจัดบริการอาหาร ซึ่งจะนำไปสู่รูปแบบของการจัดบริการอาหารที่แตกต่างกัน สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ

1) ลักษณะของการตกแต่งร้าน เมื่อจัดหาทำเลที่ถูกต้องได้แล้ว ก็ต้องพิจารณาลักษณะของการตกแต่งร้านเป็นอันดับแรก เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ การจัดตกแต่งร้านให้เหมาะสมกับการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1.1 สภาพทำเลที่ตั้ง พิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพของชุมชนหรือทำเลที่ตั้ง เช่น ร้านอาหารหรือภัตตาคารที่ตั้งอยู่ในชุมชนที่มีฐานะดีจะต้องมีการตกแต่งร้านอาหารอย่างพิถีพิถันให้มองดูโอ่โถง สวยงาม แต่ถ้าเป็นร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในบริเวณห้างสรรพสินค้าก็อาจตกแต่งพอประมาณ เป็นต้น

1.2 ประเภทของลูกค้า ลักษณะความชอบหรือรสนิยมของลูกค้าจะส่งผลต่อการตกแต่งร้านที่จะให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ เช่นภัตตาคารที่เน้นกลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศจะต้องจัดตกแต่งให้มีเอกลักษณ์ของความเป็นไทยแต่ถ้าเป็นร้านที่บริการลูกค้าแบบช่วยตนเอง(Self service) ก็สามารถตกแต่งร้านแบบง่ายๆ กันเองได้

1.3 บรรยากาศของร้าน การตกแต่งร้านให้เป็นที่ประทับใจผู้ใช้บริการต้องสร้างบรรยากาศให้เหมาะสมกับการบริการอาหารประเภทต่างๆ เช่น ภัตตาคารอาหารญี่ปุ่นนิยมแต่งร้านด้วยวัสดุและเครื่องใช้ต่างๆ ตามแบบอย่างของคนญี่ปุ่นเป็นต้น

1.4 สภาพแวดล้อมของร้านต้องพิจารณาจัดสภาพแวดล้อมของร้านให้กลมกลืนกับการจัดบริการอาหารประเภทต่าง ๆ อาทิ การจัดบริการอาหารในภัตตาคารชั้นดีจะมีการตกแต่งร้านที่พิเศษเหนือระดับปกติทั่วๆ ไปจากภัตตาคารอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.5 ระยะเวลาในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการอาจมีความรู้สึกต่อการจัดตกแต่งร้านร้านอาหารที่แตกต่างกันไป ตามระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการเพียงชั่วขณะหนึ่งหรือเป็นเวลานานได้

2) ลักษณะของอาหาร การประกอบธุรกิจอาหารจำเป็นต้องเลือกลักษณะของอาหารที่ต้องการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการจัดบริการอาหารได้อย่างเหมาะสมควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

2.1 เชื้อชาติของอาหาร อาหารประจำชาติจะมาจากวิธีการปรุงที่แตกต่างกันตามวัฒนธรรมของแต่ละชาติ เช่น อาหารไทย อาหารญี่ปุ่น อาหารจีน เป็นต้น

2.2 ชนิดของอาหาร การประกอบอาหารสามารถปรุงได้หลายอย่างขึ้นอยู่กับเครื่องปรุงที่ใส่ เช่น อาหารทะเล อาหารอีสาน อาหารปักษ์ใต้ เป็นต้น

2.3 อาหารจานด่วน เป็นอาหารที่ปรุงเรียบร้อยแล้วพร้อมรับประทานได้ทันที

2.4 อาหารกึ่งปรุงสำเร็จ เป็นอาหารที่ลูกค้าสามารถปรุงเองบางส่วนจากเครื่องปรุงที่เตรียมไว้

2.5 อาหารหวาน อาหารที่มีส่วนผสมของน้ำตาล แป้ง ไข่ เช่น ขนมไทย เป็นต้น

3) ลักษณะของการบริการ ความสำเร็จของการจัดบริการอาหาร มิได้ขึ้นอยู่กับการตกแต่งร้านให้สวยงามหรือการปรุงอาหารให้มีรสชาติอร่อยเท่านั้น การบริการที่มีคุณภาพก็เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า จึงควรให้ความสนใจและพิจารณาลักษณะของการ บริการโดยคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

3.1 ลักษณะของอาหาร การให้บริการต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับอาหาร ที่จัดบริการ อาทิ ภัตตาคารอาหารอิตาเลียน พนักงานจะแต่งกายด้วยเครื่องแบบสีเขียวขาวแดง ตามแบบชาวอิตาเลียน

3.2 สภาพแวดล้อมของร้าน ควรจัดให้สอดคล้องกับสภาพการจัดตกแต่งร้าน เช่น ภัตตาคารอาหารจีน ควรใช้ภาชนะใส่อาหารแบบลวดลายจีนเป็นต้น

3.3 ประเภทของลูกค้า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะมีความต้องการและมีความคาดหวังที่แตกต่างกันตามพื้นฐานของบุคคล เชื้อชาติ วัย เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการให้บริการ เช่นลูกค้าที่มีฐานะดีจะชอบภัตตาคารชั้นดีซึ่งบริการแบบหรูหราเป็นต้น

3.4 ค่านิยมในการบริการ การให้บริการแบบพิเศษหรือแบบที่นิยมมีความทันสมัยจะช่วยดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้นได้ เช่น การให้บริการสั่งอาหารทางโทรศัพท์ล่วงหน้า เมื่อเดินทางไปถึงก็ได้รับประทานทันที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.5 ช่วงเวลาและระยะเวลาในการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องพิจารณาความเหมาะสมของช่วงเวลาปิด - เวลาเปิดบริการ และระยะเวลาในการให้บริการ เช่นภัตตาคารอาหารทะเลจะเปิดบริการช่วงเวลาเย็นจนถึงกลางคืน เป็นต้น

3.6 รูปแบบของการให้บริการ ซึ่งมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการปรุงอาหาร รายการอาหาร และราคาอาหาร ถ้าลักษณะอาหารต้องใช้เวลาในการปรุงนาน มีรายการ อาหารให้เลือกมาก อาหารมีราคาแพง การให้บริการอาหารจะเน้นการบริการ ด้วยความเอาใจใส่ ต่อผู้รับบริการเป็นพิเศษ

กล่าวโดยสรุป การบริการอาหารในปัจจุบัน จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญทั้งในด้านเอกลักษณ์ของอาหารและการสุขาภิบาลอาหารที่ถูกหลักและการจัดการควบคุมปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้อาหารถูกปนเปื้อน เพื่อไม่ให้เกิดโรค และเกิดโทษทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ การจัดการด้านบริการอาหาร ในภัตตาคารและร้านอาหารจำเป็นจะต้องคำนึงถึงการบริการที่มีคุณภาพและสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการประกอบธุรกิจอาหาร นอกจากอาหารจะอร่อย การบริการก็เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญ ทั้งนี้รสชาติอาหารไม่สามารถใช้ความรู้สึกของคนมาตัดสินว่าอร่อยหรือไม่ แต่ขึ้นอยู่กับรสนิยมและความชอบของแต่ละบุคคล จึงไม่สามารถแบ่งระดับความอร่อยแต่สามารถแบ่งระดับของร้านอาหารได้ว่าอยู่ในระดับใดจากมาตรฐานการบริการบริการที่ทุกคน ได้สัมผัส

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร

การสุขาภิบาลอาหาร (กองสุขาภิบาลอาหาร กรมอนามัย, มปป.) คือ การบริหารจัดการและควบคุมสิ่งแวดล้อม รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอาหาร เพื่อทำให้อาหารสะอาด ปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรค หนอน พยาธิ และสารเคมีต่าง ๆ ที่เป็นอันตราย หรืออาจเป็นอันตรายต่อการเจริญเติบโตของร่างกาย สุขภาพอนามัย และการดำรงชีวิตของผู้บริโภค

กองสุขาภิบาลอาหาร กรมอนามัย (มปป.) ได้กล่าวถึงหลักการสุขาภิบาลอาหาร มีสิ่งที่ต้องคำนึง ดังนี้

1. การจัดโครงสร้างสถานที่และสาธารณูปโภค โครงสร้างที่จำเป็นต่อการประกอบอาหารให้ถูกสุขลักษณะมี 3 ประการหลัก คือ

1.1 พื้น ต้องเป็นพื้นเรียบ ไม่แตกชำรุด ไม่ดูดซึมน้ำ และสะดวกต่อการทำความสะอาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.2 การบริการน้ำใช้ ที่สะอาดปลอดภัย

1.3 การกำจัดน้ำเสียและขยะมูลฝอยที่ถูกหลักสุขาภิบาล

2. การจัดการด้านผู้ประกอบการค้าอาหาร เพื่อไม่ให้แพร่โรคมาสู่อาหาร โดยต้องไม่เป็นผู้ที่กำลังเจ็บป่วยหรืออยู่ในระยะแพร่โรค และปฏิบัติตนให้ถูกหลักการสุขาภิบาลอาหาร

3. การจัดระบบการประกอบ ปรุง และจำหน่ายอาหารต้องถูกสุขลักษณะ ซึ่งหมายรวมไปถึงภาชนะ อุปกรณ์ที่ใช้กับอาหารด้วย

4. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการบริการอาหาร ได้แก่ การบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาดปลอดภัย การกำจัดขยะ น้ำเสีย ห้องน้ำ ห้องส้วมที่ถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร เพื่อไม่ให้เป็นที่หมักหมมของเชื้อโรค ก่อเหตุรำคาญ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของสัตว์แมลงนำโรคต่างๆ และการจัดการมลภาวะอื่นๆ เช่น ฝุ่นละออง

5. การเฝ้าระวังสภาวะการณ์ของอาหาร / ภาชนะ และมือผู้สัมผัสอาหาร เพื่อไม่ให้เป็นสื่อนำโรค / พิษภัยไปสู่ผู้บริโภค

6. ในงานเทศกาลที่มีการจัดเลี้ยงอาหารแก่กลุ่มคนจำนวนมาก เช่น การจัดเลี้ยงขันโตกพาแลงในงานเทศกาลไหมของจังหวัดขอนแก่น ฯลฯ จำเป็นต้องมีการตรวจติดตามและเฝ้าระวังการประกอบอาหารเป็นการเฉพาะ ไม่ให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรค เนื่องจากหากอาหารที่เสิร์ฟมีเชื้อโรค พิษของเชื้อโรค หรือพิษภัย เช่น สารเคมีที่เป็นพิษ จำนวนมากพอที่จะทำให้ผู้บริโภคเจ็บป่วย จะทำให้มีผู้ป่วยจำนวนมาก ซึ่งส่งผลกระทบด้านลบ ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการจัดงาน

กองสุขาภิบาลอาหาร (2543) ยังได้กล่าวถึงมาตรฐานสุขาภิบาล อาหารสำหรับร้านอาหาร ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. สถานที่รับประทาน สถานที่เตรียม ปรุง ประกอบอาหาร ต้องสะอาด เป็นระเบียบ และจัดเป็นสัดส่วน
2. ไม่เตรียมและปรุงอาหารบนพื้น และบริเวณหน้าหรือในห้องน้ำ ห้องส้วม และต้องเตรียมและปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.
3. ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ เช่นมีเลขทะเบียนตำรับอาหาร, เครื่องหมายรับรองมาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นต้น
4. อาหารสด ต้องล้างให้สะอาด ก่อนนำมาปรุงหรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่างๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน อาหารประเภทเนื้อสัตว์ดิบให้เก็บในอุณหภูมิที่ไม่สูงกว่า 7.2 องศาเซลเซียส

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. อาหารปรุงสำเร็จแล้วเก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิด วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร
6. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาด เก็บในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด ใช้อุปกรณ์ที่มีด้ามคีบหรือตักโดยเฉพาะ ต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร และต้องไม่มีสิ่งของอื่นแช่รวมไว้
7. ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะแล้วต้องล้างด้วยน้ำสะอาดอีก 2 ครั้งหรือล้างด้วยน้ำไหล และที่ล้างภาชนะต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร
8. เขียง และ มีด ต้องมีสภาพดี แยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์สุก เนื้อสัตว์ดิบ และ ผักผลไม้
9. ช้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่งสะอาด หรือวางเป็นระเบียบในภาชนะโปร่งสะอาด และมีการปกปิด เก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.
10. มูลฝอยและน้ำเสียทุกชนิดได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล คือมีการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยให้เรียบร้อยและมิดชิด โดยใช้ถังขยะที่มีสภาพดี ไม่รั่วซึม การระบายน้ำเสียต้องมีรางระบายน้ำเสียจากจุดต่างๆ ที่ใช้การได้ดีโดยเฉพาะในบริเวณห้องครัวและที่ล้างภาชนะอุปกรณ์ มีการดักกรองเศษอาหารและบ่อดักไขมันในขนาดที่เหมาะสม ก่อนระบายน้ำเสียลงสู่ท่อระบาย
11. ห้องส้วมสำหรับผู้บริโภคและผู้สัมผัสอาหาร จะต้องสะอาด มีอ่างล้างมือที่ใช้การได้ดีและมีสบู่ใช้ตลอดเวลา
12. ผู้สัมผัสอาหารต้องแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาดและ สวมหมวกหรือเน็ทคลุมผม
13. ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดเสียก่อนการเตรียม การปรุง การประกอบอาหารและจำหน่ายอาหารทุกครั้งต้องใช้อุปกรณ์ในการหยิบจับอาหารที่ปรุงสำเร็จทุกชนิด
14. ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือ ต้องปกปิดแผลให้มิดชิดและหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร
15. ผู้สัมผัสอาหารที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภค โดยมีน้ำและอาหารเป็นสื่อให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กล่าวโดยสรุปมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหารนั้น เป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งเป็นธุรกิจหลักที่จะนำเงินตราเข้า และเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ การนำเอาทรัพยากรทางวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์ทางการท่องเที่ยว โดยนำเอาเอกลักษณ์ วิถีชีวิต ของคนในสังคมที่ได้กระทำสืบต่อกันมา ออกมา

เผยแพร่วัฒนธรรมของตนให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายทั่วโลก จะก่อให้เกิดรายได้เข้าประเทศ ในขณะเดียวกันสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นประการสำคัญก็คือ รายได้ต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องไม่ได้มาด้วยการแลกกับการสูญเสียที่ไม่คุ้มค่า ไม่ว่าจะเป็นด้วยชีวิต วัฒนธรรมอันดีงาม หรือการทำลายสิ่งแวดล้อม ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนทางสังคมที่สั่งสมกันมานานจนประมาณค่าไม่ได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องวางแผนดำเนินการความปลอดภัย และการจัดการทางสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภคและจัดระบบบริการอาหารที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยว โดยมีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสากล และมีความเอาใจใส่ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับเอกลักษณ์ของตัวอาหารเองและความปลอดภัยของอาหารที่ให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการในภัตตาคารและร้านอาหาร

ยิ่งศักดิ์ โควสุรัตน์ (2541) ได้กล่าวถึงการบริการ ซึ่งผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การบริการ คือสิ่งที่สดชื่น สวยงามที่ใครๆ ก็อยากได้ สัมผัส พบเห็น การบริการที่ดีเปรียบเสมือนท้องฟ้าอันสวยงามและกว้างใหญ่ และหัวใจของงานบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ คือ Service Mind หรือจิตสำนึกแห่งงานบริการ ดังนี้

1) ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อหน้าลูกค้าและในขณะทำงาน การยิ้มที่ถูกต้องจะต้องยิ้มด้วยความรับรู้และ “ยิ้มจากใจ”

2) เต็มใจในการทำงาน พอใจที่ได้ทำงานและจงสนุกกับงานที่ตนเองทำอยู่ อย่าดูถูกว่างานของตนเองต่ำต้อย จงทำให้ดีที่สุดและอย่าลืมว่า การทำงานจริงจังไม่จำเป็นต้องเคร่งเครียด ผู้ที่เคร่งเครียดกับงานจนเกินไป มักจะหงุดหงิดและอารมณ์เสียบ่อย ๆ

3) ไม่นิ่งดูดายในสิ่งที่ตัวเองทำได้ คือต้องพร้อมเสมอในขณะทำงาน เมื่อเห็นลูกค้าและรู้ว่าเขากำลังต้องการการบริการ เราจะต้องเข้าไปให้บริการ ไม่ว่าจะเหนื่อยแค่ไหน จงทำเท่าที่ทำได้จนกว่าจะมีเพื่อมารับหน้าที่ต่อ อย่าคิดว่าคนอื่นจะทำ

4) รู้สึกลึกและแรงพอ พนักงานโดยทั่วไปจะรู้สึกถึงหน้าที่การงานของเขาพอสมควร แต่เมื่อเขาเกิดความเหนื่อยหรือความเบื่อ เขาจะนิ่งเฉยและละทิ้งความรับผิดชอบได้เป็นครั้งคราว แต่สำหรับนักบริการมืออาชีพจะต้องรู้สึกลึกและแรงกว่าคนอื่น ๆ เพื่อจะไม่ให้เกิดความรู้สึกจำเจ และเบื่อหน่ายในการทำงาน และในความรู้สึกสูงสุด คุณต้องบริการลูกค้าในฐานะเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ช่วยขจัดความยุ่งยาก หรือความทุกข์ใจของเขา และช่วยทำให้เขามีความสุข สบายใจ โดยที่ไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่โดยตรงของเราหรือต้องซื้อสินค้าของเราเลยก็ได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5) ไม่ต้องให้บอกหรือเรียกทำ เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือหรือเมื่อมีสิ่งที่ควรจะทำโดยไม่ต้องให้ใครมาบอกมาชี้ หรือสั่งให้ทำเพราะงานบริการเป็นงานละเอียดอ่อนที่ต้องอาศัยหัวใจสัมผัสเท่านั้น จึงจะสามารถจับจุดและสนองความพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมั่นมือและมั่นใจ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (มปป.) ได้สรุปตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่ร้านอาหารและภัตตาคารควรจะมี คือ

สถานที่
- ความสะอาดของสถานที่
- ความสะอาดของภาชนะ
- ความปลอดภัยในสถานที่
- อุปกรณ์ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
- ความสะอาดของห้องน้ำ
- บรรยากาศดี
- มีเครื่องปรับอากาศ
- การจราจรสะดวก
- ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้

บริการ
- ความซื่อสัตย์ในการคิดราคาอาหารที่เหมาะสมกับอาหาร
- พนักงานบริการที่บริการอย่างรวดเร็วและเรียบร้อย
- พนักงานมีมารยาท อ่อนน้อม สุภาพ
- พนักงานบริการพูดภาษาอังกฤษได้
- พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส
- พนักงานคอยบริการอยู่ใกล้ๆ
- เมนูมีราคาอาหาร
- พนักงานเสิร์ฟ แต่งกายเรียบร้อย ภูมิฐาน
- พนักงานมีเครื่องแบบ

อาหาร
- ความสะอาดของอาหาร
- รสชาติอาหาร
- ความระมัดระวังในการใช้สารเคมี
- ความสวยงามในการตกแต่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

- เครื่องปรุงอยู่ในภาชนะที่ปลอดภัย
- เมนูมีอาหารให้เลือกหลายชนิด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษารวบรวมและสรุปได้ดังนี้

Cater Gord (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดจากความสนใจและทัศนคติต่อบุคคลที่มีคุณภาพและลักษณะสภาพของกิจกรรม

Shelley (อ้างใน กุณฑลทิพย์ มาลากุล, 2526) กล่าวว่า ทฤษฎีความพอใจ คือ ทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้ 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และ ความรู้สึกในทางลบ

ความรู้สึกในทางบวก คือ ความรู้สึกอันเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นอีกได้

Newman (อ้างใน กุณฑลทิพย์ มาลากุล, 2526) เสนอแนวคิดในเรื่องของความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพว่า เกิดขึ้นได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สามารถศึกษาได้ชัดเจน เมื่อแยกออกเป็นการตอบรับ (Response) และปฏิกิริยา (Reaction) ของมนุษย์ต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปฏิกิริยาต่อสภาพแวดล้อมหมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพหรือสรีระ ซึ่งสามารถวัดได้ง่าย เช่น การเปลี่ยนแปลงของอัตราการเต้นของหัวใจ อุณหภูมิของร่างกาย ฯลฯ ในขณะที่ การตอบรับหมายถึง การรับรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งรวมเรียกว่า การตอบรับทางสังคมจิตวิทยาและพฤติกรรม (Social-Psychological and Behavioral Response) ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดการตอบรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่

1) ลักษณะของบุคคลผู้ตอบรับสภาพแวดล้อม
2) ลักษณะของสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำให้เกิดการตอบรับ
3) การรับรู้ของบุคคล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4) การประเมินสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น

5) ความพอใจในสภาพแวดล้อม

6) พฤติกรรมของบุคคลเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม

7) การจูงใจ

ปัจจัยสองปัจจัยแรกเป็นสิ่งที่ป้อนเข้าระบบ โดยลักษณะของบุคคลรวมถึงปัจจัยต่างๆ ด้านประชากรศาสตร์ พื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ และรูปแบบวงจรชีวิต ส่วนปัจจัย 4 กลุ่มหลังเป็นผลที่ส่งออกมาจากระบบ การที่บุคคลจะรับสภาพแวดล้อมใดๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพและมาตรฐานของบุคคลนั้น การประเมินผลความพอใจทางกายภาพของบุคคลเกิดตามมาจากการรับรู้ พฤติกรรมการแสดงของบุคคลก็เกิดตามมาจากการรับรู้ การประเมินผลการแสดงออกนี้จะสะท้อนว่าบุคคลนั้นมีความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นหรือไม่

นิยดา ชุณหวงศ์ และ นินนารท โอฬารวรวุฒิ (2526) ได้มีความเห็นว่า ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติ โดยถือเป็นขั้นพื้นฐานของทัศนคติ อันเกิดความจูงใจที่ดี

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจหมายถึงท่าทีทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล

3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

วิมลสิทธิ์ หรรยางกูล (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา ที่สัมผัสกับโลกทัศน์เกี่ยวกับความหมายของการจัดการสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

จากความหมายและคำจำกัดความเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ผู้ทรงคุณวุฒิหลาย ๆ ท่านมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นพฤติกรรมในการตอบสนองความรู้สึกที่แสดงออกในรูปแบบต่างๆ กัน โดยเกิดจากการรับรู้ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพ มาตรฐานและสถานการณ์ของบุคคลนั้น ว่าอยู่ในสภาพแวด ล้อมใด ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกหลายๆ ด้านอันได้แก่ ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบและความสุข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.5. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของแขกในการรับบริการอาหาร

สมสุข ตั้งเจริญ และ คณะ(2536) ได้กล่าวถึงปัจจัยของการทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจอาหารและการให้บริการของห้องอาหาร ได้แก่

1. **คุณภาพอาหาร** (Quality of Food) แขกจะคาดหวังว่าอาหารที่นำเสิร์ฟนั้น มีคุณภาพดี มีการเตรียม ปรุง จัดใส่ภาชนะ และ รสชาติที่ดี อาหารชนิดร้อนควรจะเสิร์ฟร้อน อาหารชนิดเย็นควรเสิร์ฟที่อุณหภูมิเย็นพอดี

2. **คุณค่าของเงินที่จะต้องจ่าย** (Value for Money to Pay) ไม่ว่าห้องอาหารนั้นจะเป็นห้องอาหารชั้นดี หรือห้องอาหารระดับใดก็ตาม ความพึงพอใจของแขกที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับราคาที่จะต้องจ่าย ค่าของเงินที่เขาจะต้องจ่ายและสิ่งที่เขาคาดหวังที่จะได้รับบริการ แต่โดยทั่วไปแล้ว แขกทุกคนต้องการรู้สึกว่า เงินที่จ่ายนั้นคุ้มค่ากับสิ่งที่ได้รับ

3. **สิ่งแวดล้อมที่ดี** (Pleasing Surroundings) สภาพห้องอาหารและสิ่งแวดล้อมที่มองแล้วเป็นที่เจริญตา เจริญใจ มีการตกแต่งรวมทั้งเฟอร์นิเจอร์ แสงสว่าง เสียงเพลงที่เหมาะสม มีความสะอาดและมาตรฐานอันแสดงถึงสุขลักษณะที่ดี ปัจจัยของสภาพแวดล้อมที่ดีนี้นับว่าเป็นสิ่งที่แขกคาดหวังมากเช่นเดียวกับคุณภาพของการบริการ

4. **คุณภาพของการบริการ** (The Quality of Service) ระดับการบริการที่แขกคาดหวังนั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับราคาที่แขกจะต้องจ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอาหารอื่นและอารมณ์ที่เกิดขึ้นในขณะรับการบริการ โดยทั่วไปแขกคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากพนักงานบริการที่ดี มีความตั้งใจบริการ มีประสิทธิภาพและไม่เร่งรัดเกินไป มีมิตรไมตรีและยินดีในการต้อนรับ แต่ไม่แสดงความคุ้นเคยกับแขกจนเกินไป ให้การช่วยเหลือดี โดยเฉพาะในการแนะนำ เลือกอาหารและเครื่องดื่ม

2.6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ

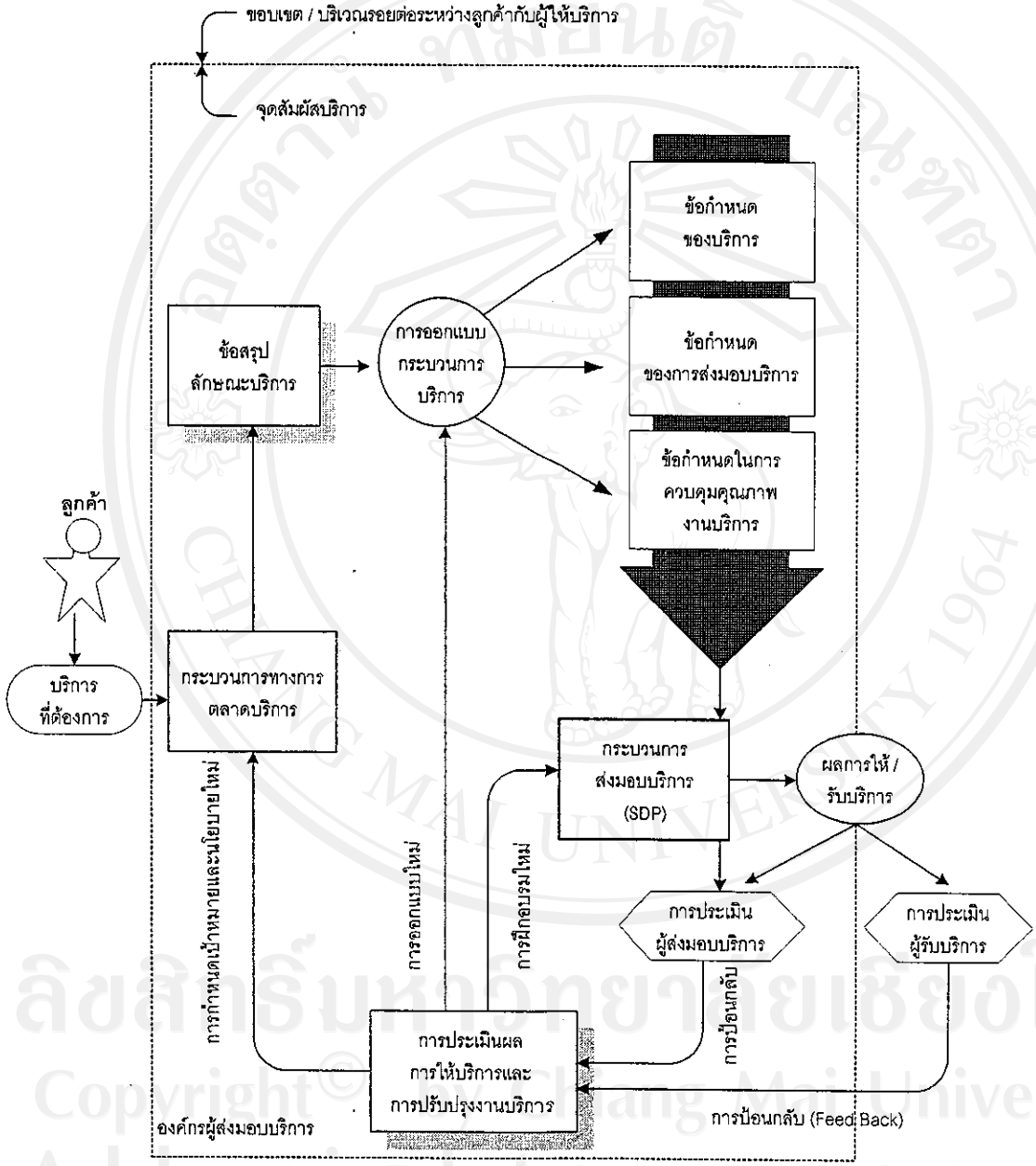
วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้อ้างอิงแนวคิดของ Karl Albercht (1990) ในเรื่องของระบบคุณภาพในงานบริการไว้ดังนี้

2.6.1. ภาพรวมของระบบคุณภาพในงานบริการ

สามารถแสดงวงจรความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบการบริหารคุณภาพงานบริการได้ดังภาพที่ 2.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพที่ 2.2 วงจรแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบการบริหารคุณภาพงานบริการ (ที่มา: วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539: 52)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2.6.2 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพงานบริการ

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารคุณภาพในงานบริการวัตถุประสงค์ (Objectives) นับได้ว่าเป็นหัวใจของกระบวนการบริหารงานในปัจจุบัน Karl Albrecht (1990) กล่าวว่า ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจบริการในปัจจุบันไม่ใช่การบริหารองค์กรบริการอีกต่อไป หากแต่ว่าเราต้องบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์การที่ให้บริการนั้น ดังนั้นหากเราจะกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรบริการ จึงต้องมุ่งเน้นที่การบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กรมากกว่าการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างที่นิยมกันทั่วไปที่เน้นการใช้ข้อความเพื่ออธิบายรูปลักษณ์ หรือสถานภาพขององค์กรในอนาคต

จากทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการสามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจบริการจะต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบการบริหารคุณภาพ เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของลูกค้า และ ความต้องการของลูกค้า โดยผ่านกระบวนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้ผลการให้หรือการรับบริการ ตรงตามความต้องการของลูกค้า และเกิดการประเมินผลและการปรับปรุงงานบริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับองค์กรที่จะกำหนดนโยบายด้านบริการให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และกำหนดเป้าหมายของธุรกิจสอดคล้องกับการจัดองค์กรที่จะเอื้ออำนวยต่อการบริการต่อไป

2.7. ทฤษฎี "3I" แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้กล่าวถึงทฤษฎี "3I" (Theory of Triple I) ว่ามีปัจจัย 3 ประการที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิผลและอ่อนคุณภาพของบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่ท่านที่ประสงค์จะแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพของบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุ ซึ่งสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์การนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ Innocence, Ignorance และ Intention ดังข้ออธิบาย ดังนี้

1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2. Ignorance คือ ความละเลย หรือความมักง่ายของบริกรนั้นเอง คือรู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำ เพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมักง่ายในตัว ทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาระบุให้ต้องทำแต่ก็ละเลยไม่กระทำก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. Intention คือความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious Act คือกระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนารมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความเก็บกดเอาไว้มาก ๆ ในองค์การ เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral Hazard ในงานบางอย่างก็ได้ โดยเฉพาะการรับประกันอัคคีภัย ซึ่งการจงใจวางเพลิงเพื่อหวังเอาเงินประกัน

ดังนั้น ผู้บริหารและหัวหน้างานระดับต่าง ๆ ก่อนที่จะตำหนิ หากระลึกถึงไอทั้ง 3 ตัวนี้แล้วคิดว่าความบกพร่องในบริการนั้น เกิดมาจาก "I" ตัวใด คำตอบ อาจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา จากการศึกษาพบว่า มีหลายสาเหตุที่ทำให้พนักงานที่เป็นบริกรทำการผิด ๆ ทำให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท มีสาเหตุสำคัญ ๆ ดังนี้

1. Innocence กระทำไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ สาเหตุของพฤติกรรมนี้ คือการขาดการฝึกอบรมที่ดีพอ เพราะฝ่ายจัดการมองข้ามไปให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมพนักงานของตน และระดับหัวหน้างานในแต่ละสายงานก็ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง หรือ โค้ชให้กับลูกทีมของตน

2. Ignorance กระทำไปโดยความละเลย มักง่าย ไม่ใส่ใจเท่าที่ควร สาเหตุของพฤติกรรมนี้ คือการขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดี และขาดการควบคุมที่ดี ทำให้ขาดวินัยในการทำงาน (อาจจะเป็นการขาดวินัยตั้งแต่แรกเริ่ม)

จากทฤษฎีดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าบุคคลที่พยายามจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้มาก ก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการชั้นเหนือขึ้นไปจนถึงชั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการในขั้นต้น ๆ จะต้องได้รับการตอบสนองก่อน ดังนั้น ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนอง และทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้นต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าก็จะกลายเป็นแรงจูงใจแทนที่ ซึ่งจะทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองต่อไป

2.8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธร ตำบลพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ได้แก่กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมือง พรมเกศา (2539) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว: ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนมากมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในระดับสูง และพบว่า เพศ อายุ ภูมิลำเนา อาชีพ จำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยว

S. M Ladki (1994) (อ้างใน พิมพ์วลัญช์ พันธุประภา: 21) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบริโภคที่มีต่อการบริการของภัตตาคาร พบว่า คุณลักษณะบางประการของภัตตาคาร มีผลกระทบ ต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภค ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ คุณภาพของอาหาร และ ราคาของอาหารที่จำหน่าย

สุจิตรา ริมดุสิต (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการอาหารแบบขันโตก ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนคุณภาพอาหาร ราคา บรรยากาศ และกิจกรรมการแสดงมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพอาหาร ราคา การบริการ บรรยากาศอยู่ในระดับที่คล้ายกัน แต่ในส่วนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันต่อการบริการในด้านความสม่ำเสมอและการมีมารยาทดี รวมทั้งบรรยากาศในด้านความสะอาดและกิจกรรมการแสดงในด้านความหลากหลายของการแสดงกับความสามารถในการแสดง ส่วนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในกลุ่มประเทศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพอาหาร ราคา การบริการ บรรยากาศ และกิจกรรมการแสดงในระดับที่แตกต่างกัน

สุกัญญา นิพันธสัจก์ (2545) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของภัตตาคารการบินไทยจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 15 - 34 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 25,001 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับผลกาศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของภัตตาคารการบินไทย จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดส่วนประกอบทางการบริการเป็นแนวทางในการศึกษา การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริการของภัตตาคารการบินไทย ได้แก่ กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ พบว่า ความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ภัตตาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์น่าเชื่อถือในคุณภาพและบริการ รายการอาหารแสดงราคาไว้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชัดเจน และทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเข้ามาใช้บริการ ส่วนกลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ พบว่า ความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานให้การต้อนรับอย่างสุภาพและอบอุ่น คิดเงินด้วยความรอบคอบและถูกต้อง ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี การบริการไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และปฏิบัติงานด้วยความไม่ประมาท เลินเล่อ เป็นต้น กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ พบว่าความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ภัตตาคารให้บริการตรงตามความคาดหวัง มีความสะอาดและเป็นระเบียบ รสชาติอาหารมีความสม่ำเสมอ ภัตตาคารสามารถปฏิบัติต่อคำร้องของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และการบริการคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป

Laurette Dube and Leo M. Renaghan (อ้างในอ้างใน พิมพ์วลัญช์ พันธุประภา: 2545) ทำการวิจัยเรื่อง Measuring Customer Satisfaction for Strategic Management ผลการศึกษาพบว่า เหตุแห่งความพอใจของลูกค้าในการรับประทานอาหาร คือ คุณภาพของอาหาร รสชาติที่สม่ำเสมอ ความหลากหลายของรายการอาหาร บรรยากาศ และระยะเวลาที่รอ ซึ่งผู้บริหารจะต้องนำมาพัฒนามาตรฐานการบริหารงานเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

พิมพ์วลัญช์ พินธุประภา (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของร้านอาหารลำแม่ลาปลาเผา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี สถานภาพโสด อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ มีดังนี้

1. อาหาร ลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความสะอาดของอาหาร รสชาติอาหาร และความหลากหลายของรายการอาหาร

2. ราคา ลูกค้าพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องความเหมาะสมของอาหารต่อปริมาณ การลดราคาอาหาร 10% ในฐานะสมาชิก

3. สถานที่ ลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความปลอดภัยในสถานที่จอด และบรรยากาศทั่วไปของร้าน

4. การบริการ ลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการต้อนรับของพนักงาน ระยะเวลาในการรออาหาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับระดับความพึงพอใจต่อการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

1. อาหาร ลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 20 - 59 ปี และมีความแตกต่างทางสถานภาพสมรส อาชีพ ภูมิลำเนา มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ราคา ลูกค้าทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. สถานที่ ลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 20 - 59 ปี และมีความแตกต่างทางสถานภาพสมรส อาชีพ ภูมิลำเนามีระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป พึงพอใจในระดับปานกลาง ลูกค้าเกษียณอายุ พึงพอใจมากที่สุด

4. การบริการ ลูกค้ามีความแตกต่างด้านอายุ สถานภาพ อาชีพ ภูมิลำเนา มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่ลูกค้าหย่าร้าง พึงพอใจระดับปานกลาง ลูกค้าเกษียณอายุ พึงพอใจระดับมากที่สุด

สุมาตรา วรรณสูตร (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ซื้อต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์ขนมบ้านอาจารย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ซื้อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ผู้ซื้อส่วนใหญ่พึงพอใจด้านความใหม่ และสดของผลิตภัณฑ์ ชำระด้วยเงินสด ความสะอาดของสถานที่สูงที่สุด ความสุภาพ และมารยาทของพนักงานขายสูงที่สุด ปัญหาที่พบคือประเภทของผลิตภัณฑ์มีให้เลือกน้อยเกินไป ขนาดบรรจุของหีบห่อผลิตภัณฑ์มีให้เลือกน้อย และอายุการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์สั้น ผู้ซื้อไม่สามารถต่อรองราคาผลิตภัณฑ์ได้ การรับชำระเงินชำระได้ด้วยเงินสดเท่านั้นและราคาของผลิตภัณฑ์บางชนิดไม่เหมาะสม และสถานที่จอดรถแคบ ทำเลสถานที่ตั้งไม่สะดวกต่อการเดินทาง จำนวนร้านค้าที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์มีน้อยหาซื้อลำบาก การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ และการส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ก็มีน้อยเกินไป

ป้องศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชมบ้านควายไทย ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การบริการด้านสถานที่ของบ้านควายไทย รายการแสดงและรูปแบบการแสดงของบ้านควายไทยตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดได้แก่ อัตราค่าบริการต่างๆ และกิจกรรมส่งเสริมการขายของบ้านควายไทยตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จีระศักดิ์ เงยวิจิตร (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้น้ำประชาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ และด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ผลการวิจัยไม่พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคาค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ค่าธรรมเนียม คุณภาพ และความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2538) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการในร้านอาหารและภัตตาคาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร คือผู้ที่สำคัญที่สุดในร้านที่จะทำให้การบริการในร้านอาหารมีมาตรฐานในระดับใด ติดใจสำหรับนักท่องเที่ยวหรือไม่ จากการสำรวจจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับนักท่องเที่ยวได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ ความสะอาดของภาชนะที่ใช้ ความปลอดภัยในสถานที่ อุปกรณ์ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ความสะอาดของห้องน้ำ การมีบรรยากาศที่ดี มีเครื่องปรับอากาศ การจราจรสะดวกรถไม่ติด อุปกรณ์เครื่องใช้ทันสมัย ความซื่อสัตย์ในการคิดราคาอาหาร ราคาเหมาะสมกับอาหาร พนักงานบริการรวดเร็ว เรียบร้อย มีมารยาทอ่อนน้อม สุภาพ พูดภาษาอังกฤษได้ ยิ้มแย้มแจ่มใส และคอยบริการอยู่ใกล้ๆ เมนูมีราคาอาหาร Well-gloomed Waiter พนักงานมีเครื่องแบบ ความสะอาดของอาหาร รสชาติอาหาร ความระมัดระวังในการใช้สารเคมี ความสวยงามในการตกแต่ง เครื่องปรุงอยู่ในภาชนะที่ปลอดภัย เมนูมีอาหารให้เลือกหลายชนิด ซึ่งนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในเรื่องอาหารมากที่สุด

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหารจะมุ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการ คุณภาพของอาหารและราคาของอาหารที่จำหน่าย ความสะอาดของสถานที่และภาชนะที่ใช้ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่ภัตตาคารและร้านอาหาร ส่วนมากจะมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเช่นเดียวกันจึงถือได้ว่าการบริการเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญอย่างมากและขาดไม่ได้เลยสำหรับธุรกิจบริการเพราะในสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในด้านการตลาดนี้ เป็นไปไม่ได้อีกแล้วที่จะดำเนินธุรกิจโดยไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้า การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้านี้อาจจะเป็นเรื่องที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง และเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้จัดการในการบริหารจัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทรัพยากรของเขา แต่มันก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ หากต้องการให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ และถ้าหากสามารถทำให้ลุล่วงไปอย่างดีแล้ว รางวัลในฐานะผู้ทำธุรกิจและที่ลูกค้าจะได้รับก็จะมีค่ามหาศาล

ดังนั้นเพื่อให้ธุรกิจบริการต่างๆ สร้างผลกำไรให้กับองค์กรต่อไปได้ ก็จะต้องพิจารณาถึงการให้บริการกับผู้ใช้บริการ โดยจะต้องพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ คุณภาพของสินค้า และการให้บริการรวมทั้งบุคลากรที่ให้บริการซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญที่สร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดการใช้บริการ ขณะเดียวกันก็จะต้องสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างชาญฉลาด และพัฒนาคุณภาพของธุรกิจบริการภัตตาคารและร้านอาหารอย่างยั่งยืนต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved