

บทที่ 5

สรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร:
กรณีศึกษา ภัตตาคารและร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของพนักงานในภัตตาคาร
และร้านอาหาร

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการภัตตาคารและ
ร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นจำนวนทั้งสิ้น 380 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จาก
แบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอ
ในรูปแบบของตาราง (Table) ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
ผลการศึกษาครั้งนี้ ไปพัฒนาคุณภาพและสร้างมาตรฐานการให้บริการพร้อมทั้งเป็นแนวทางใน
การพัฒนาคุณภาพในการบริการภัตตาคารและร้านอาหารต่อไปในอนาคต การสรุปผล การ
อภิปรายและข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.4 ข้อค้นพบ

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชายส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ส่วนใหญ่จะมาจากภาคกลาง คือ กรุงเทพมหานคร จุดประสงค์ในการใช้บริการส่วนใหญ่มาเพื่อพักผ่อนและสังสรรค์ โดยมีจำนวนคนที่เข้ามาใช้บริการพร้อมกับนักท่องเที่ยว 1 - 5 คน มีค่าใช้จ่ายต่อมื้อ 501 - 1,000 บาท แหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลเกี่ยวกับภัตตาคารและร้านอาหาร คือ เพื่อน และนิยมมาใช้บริการวันเสาร์ - วันอาทิตย์

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โดยศึกษาจากประเด็นต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการผลิตอาหาร และด้านสถานะแวดล้อม สรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องความหลากหลายของเมนูอาหาร ความสะอาดของอาหารและเครื่องปรุง ความสะอาดของน้ำดื่ม ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร รสชาติของอาหาร ความสวยงามในการจัดแต่งอาหาร ความสดใหม่ของอาหาร ความรวดเร็วของอาหาร และความรวดเร็วของเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

2) ความพึงพอใจด้านการบริการ ในเรื่องการให้บริการของพนักงานต้อนรับ พนักงานบริการรวดเร็ว พนักงานมีมารยาท อ่อนน้อม สุภาพ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานสื่อสารเข้าใจง่าย พนักงานดูแลและให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานมีประสิทธิภาพในการบริการ ความถูกต้องของรายการอาหารที่สั่ง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3) ความพึงพอใจด้านราคา ในเรื่องความถูกต้องในการคิดราคา ราคาเหมาะสมกับอาหาร ราคาเครื่องดื่มเหมาะสม วิธีการชำระเงินค่าบริการ และส่วนลดสำหรับสมาชิก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

4) ความพึงพอใจด้านสถานที่ ในเรื่องที่จอดรถสะดวก ทำเลร้านอาหาร สะดวกแก่การเดินทาง บรรยากาศภายในร้านโดยรวม บรรยากาศภายนอกร้านโดยรวม สถานที่รับประทานอาหารสะอาด และเป็นระเบียบ ห้องน้ำมีความสะอาด มีกระดวยชำระและอ่างล้างมือ ความสะอาดของน้ำในห้องน้ำ และอ่างล้างมือ บริเวณที่จอดรถมีเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก

5) ความพึงพอใจด้านกระบวนการผลิตอาหาร ในเรื่องสถานที่ประกอบอาหารสะอาด สารปรุงแต่งอาหารมีความปลอดภัย ภาชนะใส่เครื่องปรุงรสถูกสุขอนามัย และผู้สัมผัสอาหาร แต่งกายสะอาด ผูกผ้ากันเปื้อน และสวมหมวกทุกครั้ง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก

6) ความพึงพอใจด้านสภาวะแวดล้อม ในเรื่องร้านอาหารมีการแยกขยะ มีถังขยะบริการ มีที่ระบายน้ำถูกสุขลักษณะ ไม่มีกลิ่นเหม็นของน้ำเสีย อากาศดี ถ่ายเทสะดวก ไม่มีเสียงรบกวนดังจนเกินไป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

5.1.3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยว สรุป 6 ด้าน ดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเรื่องรสชาติและปริมาณของอาหารไม่มีความคงที่ น้ำแข็งที่พบส่วนใหญ่ไม่สะอาด และมีตะกอน อาหารที่นำมาให้บริการไม่ร้อน และภาชนะที่นำมาให้บริการควรจะเช็ดทำความสะอาดให้เรียบร้อยก่อนนำมาบริการ

2) ด้านบริการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเรื่องการไม่ได้รับการเอาใจใส่จากบริการ และต้องคอยเรียกอยู่เสมอ มีการรบกวนจากพนักงานขายเครื่องดื่ม โดยการรุ่มล้อมเพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวซื้อเครื่องดื่ม การบริการลูกค้าไม่ได้รับการเอาใจใส่อย่างทั่วถึง อาหารที่สั่งรอนาน บางครั้งรอนานกว่าหนึ่งชั่วโมง และในการสั่งอาหารควรเรียงตามลำดับลูกค้าก่อนหลังที่สั่งอาหาร และการให้บริการจากพนักงานบางอย่างช้า ต้องขอจากพนักงานคนอื่นใหม่

3) ด้านราคา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรื่องความไม่ยุติธรรมในการเรียกเก็บเงิน เช่น ราคาและจำนวนของที่สั่งเกินจากรายการที่สั่งอาหาร ควรจะมีการส่งเสริมการขายให้กับผู้ใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป และราคาเครื่องดื่มบางอย่างมีราคาสูงเกินไป

4) ด้านสถานที่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเรื่องห้องสุขาไม่สะอาด มีกลิ่น ไม่มีกระดาษชำระ สบู่ และผ้าสำหรับเช็ดมือ น้ำมีกลิ่นเหม็น และมีสีเหลือง และเมื่อมีผู้มาใช้บริการหลายคน บริการไม่อำนวยความสะดวกในการจัดโต๊ะผู้ให้บริการหรือนักท่องเที่ยวต้องจัดการต่อโต๊ะเอง

5) ด้านกระบวนการผลิตอาหาร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรื่องผู้ประกอบอาหาร ปรุง ควรจะสวมหมวกตลอดเวลาในการทำงาน เพราะยังพบเศษผมในอาหารที่นำมาเสิร์ฟอยู่

6) ด้านสภาวะแวดล้อม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรื่องควรจะมีถังขยะใบเล็กไว้บริการตามโต๊ะอาหาร และไม่ควรจะมีถังขยะวางไว้ทางเข้าหน้าร้านเพราะจะทำให้เสียบรรยากาศไป

5.1.4. ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่านักท่องเที่ยวส่วนมาก มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด แต่ควรปรับปรุงในเรื่องของ ความรวดเร็วของอาหาร ความสดใหม่ของอาหาร ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร และ ความสะอาดของอาหารและเครื่องปรุง ในด้านการบริการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงในเรื่องของการบริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวของพนักงาน ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน มารยาท และการต้อนรับ ในด้านราคานักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และควรแก้ไขในเรื่องของราคา ราคาเครื่องดื่ม และส่วนลดสำหรับสมาชิกหรือการมาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป ในด้านสถานที่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และควรแก้ไขในเรื่องของห้องน้ำ และความสะอาดของห้องน้ำ รวมถึงกระดาษชำระในห้องน้ำ ผ้าเช็ดมือ และอ่างล้างมือในห้องน้ำ ทำเลร้านอาหารให้สะดวกแก่การเดินทาง และ บริเวณที่จอดรถควรมีเจ้าหน้าที่มาให้บริการในการเข้า - ออก ลานจอดรถ ด้านกระบวนการผลิตอาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในทุกเรื่อง

นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวบางส่วนได้รับปัญหาจากการใช้บริการของภัตตาคาร และร้านอาหารที่เห็นได้เด่นชัด ได้แก่ ห้องน้ำไม่สะอาด ไม่มีกระดาษชำระและผ้าเช็ดมือบริการ และห้องน้ำไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว รองลงมา คือ อาหารที่สั่งได้ช้า พนักงานให้บริการช้า และภาชนะใส่อาหารไม่สะอาด

ผลการศึกษาครั้งนี้ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ คือ นักท่องเที่ยวในปัจจุบัน ได้ใส่ใจเกี่ยวกับสุขภาพของตนมากขึ้น จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะอาดของอาหาร ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร สุขอนามัยในการประกอบอาหาร รวมไปถึงสุขอนามัยที่ถูกต้องของร้านอาหาร ซึ่งสังเกตได้จากความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการห้องน้ำ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการความสะอาดของห้องน้ำ มีกระดาษชำระบริการ มีอ่างล้างมือ มีสบู่ และ ผ้าเช็ดมือ ที่ถูกสุขลักษณะ ดังนั้นภัตตาคารและร้านอาหารในปัจจุบันควรจะต้องพัฒนาคุณภาพของภัตตาคารและร้านอาหารของตนให้ดียิ่งขึ้น

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร : กรณีการศึกษาภัตตาคารและร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถอภิปรายผล โดยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 6 ประเด็น ได้แก่

5.2.1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านผลิตภัณฑ์ แยกเป็น 9 รายการ ได้แก่ ความหลากหลายของรายการอาหาร ความสะอาดของอาหาร และเครื่องปรุง ความสะอาดของน้ำดื่ม ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร รสชาติของอาหาร ความสวยงามในการจัดแต่งอาหาร ความสดใหม่ ของอาหาร ความรวดเร็วของอาหาร ความรวดเร็วของเครื่องดื่ม พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ 3 รายการ คือ ความรวดเร็วของเครื่องดื่ม ความสะอาดของน้ำดื่ม และรสชาติของอาหาร ส่วนใหญ่ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะสั่งอาหาร พนักงานบริการจะถามถึงเครื่องดื่มเป็นอันดับแรก และนำเครื่องดื่มมาให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในระหว่างรออาหาร จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากจะเป็นชาย และมีอาชีพค้าขาย หรือทำธุรกิจส่วนตัว จึงทำให้มีลักษณะความต้องการที่รวดเร็วและคล่องตัวสูง จากการบริการเครื่องดื่มที่รวดเร็วนี้เอง ทำให้เกิดความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป.) ที่ได้สรุปความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของร้านอาหาร 3 ด้าน ที่เป็นความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว อันได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการ และ ด้านอาหาร ในด้านการบริการ พนักงานบริการรวดเร็วเรียบร้อย และสอดคล้องกับ Karl Albrecht (1990) กล่าวว่า ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ ต้องบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มีต่อองค์การที่ให้บริการนั้น ซึ่งการศึกษาของ S.M. Ladki (1994) ซึ่งพบว่า คุณลักษณะบางประการของภัตตาคาร มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภค ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ คุณภาพของอาหาร และราคาของอาหารที่จำหน่ายซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอาหารของกองสุขาภิบาลกระทรวงสาธารณสุข (2543) ในเรื่องของอาหาร สรุปได้ว่าการบริโภคอาหารที่ถูกสุขาภิบาลอาหาร ต้องไม่มีพิษภัย เป็นโทษ หรือก่อให้เกิดโรคในระยะยาว หรือในอนาคต ซึ่งในการผ่านขั้นตอนการผลิตต่าง ๆ จะต้องให้ความสำคัญกับการจัดการและควบคุม ขั้นตอนเหล่านี้ได้แก่ ผู้สัมผัสอาหาร ตัวอาหาร ภาชนะ อุปกรณ์ที่ใช้กับอาหาร สถานที่ประกอบอาหารและพาหนะนำโรค

5.2.2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริการ แยกเป็น 8 รายการ ได้แก่ การให้บริการของพนักงานต้อนรับ พนักงานบริการรวดเร็ว พนักงานมีมารยาท อ่อนน้อมสุภาพ พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส พนักงานสื่อสารเข้าใจง่าย พนักงานดูแล และให้บริการอย่าง

สม่ำเสมอ พนักงานมีประสิทธิภาพในการบริการ ความถูกต้องของรายการอาหารที่สั่ง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Laurette Dube and Leo M. Renaghan (1994) พบว่าเหตุแห่งความพอใจของลูกค้าในการรับประทานอาหาร คือ คุณภาพของอาหาร รสชาติที่สม่ำเสมอ ความหลากหลายของรายการอาหาร บรรยากาศและระยะเวลาที่รอ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมสุข ตั้งเจริญและคณะ (2536) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจการให้บริการห้องอาหาร คือ คุณภาพอาหาร (Quality of Food) คุณค่าของเงินที่จะต้องจ่าย (Value for Money to Pay) สิ่งแวดล้อมที่ดี (Pleasing Surroundings) และ คุณภาพของการบริการ (The Quality of Service) ดังนั้นการปฏิบัติให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลงทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ความคุ้มค่ากับค่าของเงินที่จะต้องจ่าย สภาพของห้องอาหารและสิ่งแวดล้อมที่เจริญตา เจริญใจ และการได้รับบริการจากพนักงาน บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้เกิดความประทับใจของการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป ซึ่งตรงกับแนวคิดในการให้บริการของ ยิ่งศักดิ์ ไควสุรัตน์ (2541) กล่าวถึงหัวใจของงานบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ หรือ Service Mind 5 ประการ ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อหน้าลูกค้า และ ยิ้มจากใจ การเต็มใจในการทำงานและสนุกสนานกับงานที่ตนเองทำอยู่ การไม่นิ่งดูดายเมื่อเห็นลูกค้าต้องการบริการต้องเข้าไปให้บริการ การรู้สึกดีและแรงพอ คือจะรู้สึกถึงหน้าที่ของตนเอง ไม่ละทิ้งหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และประการสุดท้าย คือ ไม่ดื้อให้บอกหรือเรียกทำ เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ และเพื่อความไม่ประมาทของผู้บริหารเอง จะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังของความคืบหน้าประสิทธิผล หรือ ประสิทธิภาพ จากทฤษฎี 3i ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือมีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงาน มาจาก 3 สาเหตุ คือ ประการแรก Innocence คือการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ ประการที่สอง Ignorance เป็นความมั่งงายของบริการ และประการสุดท้าย คือ Intention คือความจงใจกระทำ ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักถึงปัจจัยเหล่านี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนา การแก้ปัญหาของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าต่อไป

5.2.3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านราคา แยกเป็น 5 รายการ ได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคา ราคาเหมาะสมกับอาหาร ราคาเครื่องดื่มเหมาะสม วิธีการชำระเงินค่าบริการ ส่วนลดสำหรับสมาชิก ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ S.M.Ladki (1994), Laurette Dube and Leo M. Renaghan และ สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ซึ่งสรุปได้ว่า จากผลการศึกษา นักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มิมีความพึงพอใจที่การให้บริการที่รวดเร็ว ความสุภาพของผู้ให้บริการ ราคาของอาหาร และคุณภาพของอาหารที่จำหน่าย เหล่านี้คือเหตุของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและ

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Cater Gord (1993) Shelley (อ้างในคุณชลทิพย์ มาลากุล, 2526) Shelley และ Newman (อ้างในคุณชลทิพย์ มาลากุล, 2526) และ วิมลสิทธิ์ ทรราชกุล (2526) กล่าวว่า ความรู้สึกพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนของการตอบรับและปฏิกิริยาในรูปแบบของความรู้สึก และเกิดท่าทีที่มีต่อกิจกรรม บุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม โดยแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ

5.2.4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสถานที่แยกออกเป็น 8 รายการดังนี้ ที่จอตลอดสะดวก ทำเลร้านอาหารสะดวกแก่การเดินทาง บรรยากาศภายในร้านโดยรวม บรรยากาศภายนอกร้านโดยรวม สถานที่รับประทานอาหารเช้าและเป็นระเบียบ ห้องน้ำมีความสะอาด มีกระดาษชำระ ผ้าเช็ดมือ และ อ่างล้างมือ ความสะอาดของห้องน้ำและอ่างล้างมือ บริเวณที่จอดรถมีเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะผู้ประกอบการภัตตาคารและร้านอาหารส่วนมากมีการประดับและจัดตกแต่งภัตตาคาร และร้านอาหารของตนเองด้วยต้นไม้ ดอกไม้ สระน้ำจำลอง น้ำตกจำลอง อย่างเป็นธรรมชาติ จึงทำให้ผู้ใช้บริการนิยมและพึงพอใจในบรรยากาศ และยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดบริการอาหารของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539) ได้กล่าวไว้หลักเบื้องต้นของการจัดบริการอาหารที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรกลักษณะของการตกแต่งร้าน ควรจัดหาทำเลที่ตั้งโดยคำนึงถึงสภาพทำเล การจัดตกแต่งร้านให้เหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง หรือสภาพของชุมชน ความชอบและรสนิยมของลูกค้า การสร้างบรรยากาศในการตกแต่งร้านให้เหมาะสมกับ การบริการอาหาร สภาพแวดล้อมของร้านควรจัดให้กลมกลืนกับการจัดบริการอาหารประเภทต่างๆ และระยะเวลาในการใช้บริการของลูกค้าซึ่งจะมีความรู้สึกต่อการจัดตกแต่ง

ประการที่สอง ลักษณะของอาหาร ซึ่งต้องเลือกลักษณะของอาหารที่ต้องการให้บริการ เพื่อจะจัดการบริการได้อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึง เชื้อชาติของอาหาร ชนิดของอาหาร ประเภทของอาหารจานด่วน อาหารกึ่งปรุงสำเร็จ และประเภทของอาหารหวาน ประการที่สาม ลักษณะของการบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ ก็เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าซึ่งจะต้องคำนึงถึง ลักษณะของอาหารและการแต่งกายของพนักงานบริการ สภาพแวดล้อมของร้านจัดให้สอดคล้องกับสภาพกันตแต่งร้าน ประเภทของลูกค้าที่มีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันตามพื้นฐานของบุคคล เชื้อชาติ วัย เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้ซึ่งมีอิทธิพลต่อการให้บริการ ค่านิยมในการบริการ จะช่วยดึงดูดลูกค้าให้มากขึ้นได้ ช่วงเวลาและระยะเวลาบริการซึ่งจะต้องพิจารณาความเหมาะสมของช่วงเวลา เปิด - ปิด บริการและระยะเวลาการให้บริการ รูปแบบของการให้บริการจะต้องมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการปรุงอาหาร รายการอาหาร และ ราคาอาหาร

5.2.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านกระบวนการผลิตอาหาร มี 4 รายการ ได้แก่ สถานที่ประกอบอาหารสะอาด สารปรุงแต่งอาหารมีความปลอดภัย ภาชนะใส่เครื่องปรุงรสถูกสุขอนามัย ผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด ผูกผ้ากันเปื้อน สวมหมวกทุกครั้ง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกองสุขาภิบาลอาหาร (2543) และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (มปป.) ในด้านกระบวนการผลิตอาหาร ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปมาตรฐานสำหรับร้านอาหารในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการผลิตอาหาร สถานที่เตรียม ปรุง ประกอบอาหาร จะต้องสะอาด มีระเบียบ และต้องปรุงอาหารบนโต๊ะสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่ปลอดภัย อุปกรณ์ต่าง ๆ สะอาดและมีสภาพดี ขยะมูลฝอยต่าง ๆ และน้ำเสียทุกชนิดได้รับการกำจัดอย่างถูกวิธี ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อนเตรียม ปรุง และประกอบอาหารทุกครั้ง หากเจ็บป่วยต้องหยุดงานและรักษาให้หายขาด และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลแนวคิดของสมสุข ตั้งเจริญ (2536) เรื่องของคุณภาพอาหาร (Quality of food) ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนมากคาดหวังว่า อาหาร มีคุณภาพดี มีการเตรียมปรุง จัดใส่ภาชนะ และรสชาติดี อาหารที่ร้อนควรจะเสิร์ฟร้อน อาหารชนิดเย็นควรเสิร์ฟในอุณหภูมิที่เย็น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นจุดสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งมีพฤติกรรมในการตอบ สนอง ความรู้สึกต่าง ๆ โดยแสดงออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อม รสนิยม ลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันไปของผู้ใช้บริการ

5.2.6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสภาวะแวดล้อม มี 6 รายการ ได้แก่ ร้านอาหารมีการแยกขยะ มีถังขยะบริการ มีที่ระบายน้ำถูกสุขลักษณะ ไม่มีกลิ่นเหม็นของน้ำเสีย อากาศดี ถ่ายเทสะดวก ไม่มีเสียงรบกวนดังจนเกินไป ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2538) พบว่า ผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการคือผู้ที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้การบริการมีมาตรฐานระดับใด และนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในเรื่องของอาหารมากที่สุด ซึ่งได้แก่ ความสะอาดของอาหาร รสชาติ ความระมัดระวังในการใช้สารเคมี ความสวยงามในการตกแต่งเครื่องปรุงอยู่ในภาชนะที่ปลอดภัย เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร: กรณีศึกษาภัตตาคารและร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหารในด้านต่าง ๆ อีกทั้งยังทราบถึงปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ดังนั้น เพื่อให้การบริการของภัตตาคารและร้านอาหาร ได้พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการภัตตาคารและร้านอาหารในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์

- ความหลากหลายของรายการอาหาร ควรจะมีให้เลือกหลายชนิดและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกวัย อาทิ อาหารสำหรับเด็ก อาหารสำหรับผู้สูงอายุ อาหารสำหรับผู้รับประทานอาหารมังสะวิรัติ เป็นต้น

- ความสะอาดของอาหารและเครื่องปรุง ผัก ผลไม้ หรือวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหาร ควรล้างทำความสะอาดก่อนนำมาปรุงให้กับนักท่องเที่ยว หรือผู้ใช้บริการ และจัดวางให้แลดูเรียบร้อย และสะอาดสำหรับผู้มาพบเห็น

- ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร ควรทำความสะอาดทุกครั้งก่อนจะนำมาบริการให้กับนักท่องเที่ยว หรือผู้ใช้บริการ อาทิ

- กระจุกเกลือ และพริกไทย ทำความสะอาดและตรวจสอบว่าฝาถูกไม่ตัน และไม่มีควมชื้นในขวด ที่ทำให้เกลือและพริกไทยติดกันเป็นก้อน

- กระจุกน้ำตาล เติมน้ำให้เต็มเสมอก่อนให้บริการ และควรตรวจสอบว่าไม่มีความชื้นภายในขวด ทำให้น้ำตาลจับเป็นก้อน

- กระจุกมัสดาร์ต ล้างทำความสะอาดทุกวันไม่เช่นนั้นจะเกิดกลิ่นเหม็น เติมน้ำให้เต็มก่อนนำมาให้บริการทุกครั้ง กรณีที่เป็นขวดสำเร็จรูป ทำความสะอาดฝาและรอบปากขวดให้สะอาดก่อนบริการ

- เครื่องปรุงรสประเภทของเหลว เช่น ขวดซอส ขวดซอสมะเขือเทศ ซอสพริก น้ำปลา ซีอิ๊วขาว ฯลฯ ตรวจสอบภาชนะที่ใส่ให้สะอาดและเช็ดทำความสะอาดที่คอขวดและจุกฝาขวดทุกครั้ง และเติมน้ำให้เต็มก่อนนำมาให้บริการ

- เครื่องพวงใส่ผ้าส้อมสายชู หากพบว่าผ้าส้อมสายชูเป็นสีขุ่นให้เททิ้ง และล้างทำความสะอาดก่อนเติมใหม่

- ที่ใส่ไม้จิ้มฟัน เติมให้เต็มและเตรียมไม้จิ้มฟันที่มีกระดาษห่อให้ เรียบร้อยให้แขก หากไม่มีกระดาษห่อ ควรตรวจสอบดูว่าสะอาดหรือไม่

- อุปกรณ์ประเภทจาน ชาม ใส่อาหารทุกประเภท หลังจากทำความสะอาดเสร็จแล้ว ควรตรวจสอบความสะอาดอีกครั้ง และตรวจสภาพของจาน ชาม ว่ามีรอยบิ่น แตกร้าวหรือไม่ ก่อนจะนำไปเช็ดและจัดเรียงไว้ในที่เก็บเพื่อบริการแขกต่อไป ข้อควรระวัง อย่าใช้ ผ้าเนื้อหยาบเช็ดจานเพราะจะทำให้เกิดรอยบนเนื้อจาน ซึ่งหากรอยลึกมาก อาจทำให้อาหารหรือฝุ่น ละอองติดอยู่ภายใน ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อภัตตาคารหรือร้านอาหาร

- อุปกรณ์เครื่องใช้ ประเภท ช้อน ส้อม มีด สำหรับแขกจะต้องใช้ ความละเอียดถี่ถ้วนเป็นอย่างมากในการตรวจสอบความสะอาด เพราะบ่อยครั้งลูกค้าจะใช้กระดาษ เช็ดปากเช็ดอุปกรณ์ก่อนใช้แสดงว่าความสะอาดเป็นเรื่องสำคัญสำหรับแขก

- อุปกรณ์จำพวกแก้ว ก่อนนำมาให้บริการพนักงานจะต้องเช็ดทำ ความสะอาดแก้วให้ดูเงางาม ก่อนนำมาให้บริการ

- รสชาติของอาหารต้องมีสูตรและวิธีการทำที่เป็นสูตรมาตรฐานของ ร้านแม้จะมีการเปลี่ยนรอบการทำงาน ผู้ปรุงอาหารจะต้องทำให้ได้รสชาติที่เป็นมาตรฐานเหมือนเดิม รวมทั้งการจัดหัวจานหรือการตกแต่งอาหารอื่น ๆ ด้วย

- ความสดใหม่ของอาหาร วัตถุดิบต่างๆ ควรจะสดใหม่อย่างสม่ำเสมอ หากวัตถุดิบไม่สด ใหม่ ควรแนะนำให้ลูกค้าเปลี่ยนรายการอาหารเป็นชนิดอื่นไป

2) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาด้านการบริการ

- พนักงานจะต้องเรียนรู้รายละเอียดเกี่ยวกับรายการอาหารที่มีขาย ทุกชนิด รวมไปถึงเครื่องดื่มทุกประเภท เพื่อให้คำแนะนำกับแขกในการเสนอรายการอาหาร หาก รายการใดต้องใช้เวลาในการปรุงนาน ต้องแจ้งให้แขกทราบทันที และผู้ปรุง ควรทำรายการอาหาร ตามคิว หรือ ตามลำดับการสั่งจากลูกค้า

- ผู้จัดการร้านอาหาร ควรจะพิจารณาจำนวน โต๊ะและจำนวนลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการในภัตตาคารและร้านอาหารในแต่ละวัน หากมีจำนวนมากเกินกว่าที่พ่อครัวปรุง อาหารไม่ทัน ควรจะเพิ่มพ่อครัวหรือผู้ปรุงอาหารให้เพียงพอกับจำนวนแขกที่เข้ามาใช้บริการ โดย ที่แขกจะได้ไม่ต้องรออาหารนานเกินควร

- ความรวดเร็วของเครื่องต้มหลังจากที่แขกสั่งเครื่องต้มแล้วควรจะนำมาเสิร์ฟให้โดยเร็ว และไม่ควรจะมารุมเร้า รบเร้าให้ลูกค้าเลือกสั่งเครื่องต้มมากจนเกินไป ซึ่งจะสร้างความรำคาญ และความหนักใจสำหรับลูกค้า

3) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาด้านการบริการ

- ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรจะฝึกสอนพนักงานต้อนรับหน้าร้าน ในการต้อนรับแขก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกต่อไป ซึ่งหัวใจของการบริการก็คือ Service Mind ซึ่งถือได้ว่าเป็นจิตสำนึกแห่งงานบริการหรือการให้ที่ไม่หวังผลตอบแทน

- ควรฝึกอบรมพนักงานบริการอย่างสม่ำเสมอ ให้มีความรู้และเทคนิคในการให้บริการลูกค้า

- ในช่วงเทศกาลต่างๆ ควรจะมีพนักงานพิเศษมารับการบริการให้เพียงพอกับจำนวนแขกที่เข้ามาใช้บริการ

- พนักงานควรแต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย และดูสะอาด และแต่งกายให้เหมาะสมกับเทศกาลต่างๆ

4) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาด้านราคา

- ควรจะมีส่วนลดให้กับลูกค้าในการใช้บริการครั้งต่อไป อาทิ ลดราคาให้ 5 - 10 % ในการมาใช้บริการในครั้งต่อไป หรือสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดเป็นต้น

- รายการอาหารบางอย่างที่มีมากในฤดูกาล ควรจะลดราคาอาหารให้กับลูกค้า เนื่องจากวัตถุดิบมีจำนวนมาก และราคาถูกเพื่อให้ความยุติธรรมและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าในการมาใช้บริการ

- ราคาอาหารและเครื่องดื่ม ไม่ควรตั้งราคาสูงจนเกินไป เพื่อให้ได้ส่วนแบ่งการตลาดสูงและมีลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น

- ต้องมีความซื่อตรงกับลูกค้าในการคิดราคาอาหารและเครื่องดื่ม ก่อนจะเก็บเงินลูกค้า ตรวจสอบอีกครั้งให้แน่นอนก่อนเก็บเงินทุกครั้ง

5) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาด้านสถานที่

- ภัตตาคารและร้านอาหารควรมีเจ้าหน้าที่บริการบริเวณลานจอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าจอด และออก และจัดระเบียบการจอดรถในลานจอดรถ

- ห้องน้ำควรจะทำความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ ควรจะมีอ่างล้างมือ ผ้าเช็ดมือ กระจกชำระ สบู่ให้บริการในห้องน้ำ และจัดทำห้องน้ำให้เพียงพอกับจำนวนแขกที่เข้ามาใช้บริการ ควรจะมีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำโดยเฉพาะ เมื่อเวลาลูกค้าทำสกปรกจะได้ทำ

ความสะอาดทันทีก่อนที่ลูกค้าคนใหม่จะเข้ามาใช้บริการและควรจะมียามาเชื้อ น้ำยาทำความสะอาด น้ำหอมปรับกลิ่น เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี และดูสะอาดสำหรับลูกค้า

- ควรจะมีดนตรีที่มีหลากหลายสไตล์บริการให้กับลูกค้า และไม่ควรเปิดเสียงดังจนเกินไป จนทำให้ลูกค้าไม่สามารถสนทนากันได้

- น้ำที่อุปโภค หรือน้ำที่ใช้ในห้องน้ำ อาทิ น้ำบาดาล น้ำที่เป็นสนิม หรือตะกอน ควรจะกรองให้สะอาดก่อนนำมาให้แขกใช้บริการ

- โต๊ะที่บริการลูกค้า เช็ดทำความสะอาดทุกครั้งหลังจากที่ลูกค้าใช้บริการเสร็จสิ้น และจัดโต๊ะให้ดูสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่น่าจนเกินไป

6) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาด้านสถานะแวดล้อม

- ร้านอาหาร ควรจะมีถึงขยะเล็ก ๆ บริการให้กับลูกค้าตาม โต๊ะอาหาร

- ภัตตาคารและร้านอาหารควรมีถังดับไข่มุนเพื่อช่วยกันรักษา สิ่งแวดล้อม

- ควรจะมีการแยกขยะและเก็บรวบรวมขยะให้เรียบร้อยและมิดชิด เวลาเก็บขยะไปกำจัด ควรผูกปากถุงให้แน่น อย่าให้มีกลิ่นออก

5.4.2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรจัดทำมาตรฐานการบริการของภัตตาคารและร้านอาหารที่เหมาะสมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อพัฒนามาตรฐานและสุขอนามัยในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายต่อไป

2) ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการให้บริการของภัตตาคารและอาหาร และพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อพัฒนามาตรฐานในการให้บริการที่เหมาะสมต่อชาวไทยและชาวต่างประเทศ

4) ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมอาหารใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อพัฒนากิจกรรมให้มีมาตรฐานในการให้บริการอาหารต่อไป