

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหาร ในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี*

APPROACHES TO SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF SERVICE STAFF IN BAN PONG DISTRICT, RATCHABURI

วรรณภา หมายมั่น¹, วีระ วีระโสภณ² และ วีระ ศุภศักดิ์ เจาประเสริฐวงศ์³

Wannapa Maiman¹, Wira Wirasophon² and Wira Supasak Ngaoprasertwong³

¹⁻³มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

¹⁻³Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding author E-mail: wetchakarn.giggi@gmail.com

วันที่รับบทความ : 13 มีนาคม 2567; วันที่แก้ไขบทความ 2 เมษายน 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 23 เมษายน 2567

Received 13 March 2024; Revised 2 April 2024; Accepted 23 April 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมและศักยภาพ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค จากสภาพแวดล้อมภายในของร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการร้านอาหารในเขตพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง ทั้ง 15 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลเอกสารหรือการวิเคราะห์เนื้อหา โดยนำข้อมูลต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา อย่างละเอียดและอธิบายข้อสรุปตามข้อคำถามแต่ละตอนของแบบสัมภาษณ์ที่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

Citation:



* วรรณภา หมายมั่น, วีระ วีระโสภณ และ วีระ ศุภศักดิ์ เจาประเสริฐวงศ์. (2567). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วารสารนวัตกรรมสังคมศาสตร์, 1(2), 14-31.

Wannapa Maiman, Wira Wirasophon and Wira Supasak Ngaoprasertwong. (2024). Approaches to Service Quality Development of Service Staff in Ban Pong District, Ratchaburi. Journal of Social Sciences

Innovations, 1(2), 14-31.;

DOI: <https://doi.org/10.14456/jssi.2024.7>

<https://so13.tci-thaijo.org/index.php/jssi>

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพแวดล้อมและศักยภาพ จุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายในของ ร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จุดแข็ง อำเภอบ้านโป่งเป็นเมืองขนาดเล็ก แต่มีประชากรมาก ร้านมีเอกลักษณ์ของร้านเอง เน้นอาหารท้องถิ่นหรือเมนูพื้นบ้าน จุดอ่อน ยังขาดพนักงานที่มีความรู้ในการบริการ และขาดปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้า อีกทั้งมีการบริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมเท่าที่ควร 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหาร ในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ได้นำการเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน มาพิจารณาเพื่อหาแนวทางการพัฒนา ดังนี้ ด้านลักษณะของการบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านสมรรถนะ ด้านความมีเมตตาริจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยควรเน้นไปทางการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการในเนื้องานบริการที่เกี่ยวข้องให้ครบทุกด้าน สร้างแรงจูงใจหรือรางวัลให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมที่จะบริการเต็มที่ ร้านอาหารต้องมีมาตรการในการจัดการควบคุมดูแลพนักงานทุกคนให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของความปลอดภัยทางอาหาร เพื่อควบคุมกระบวนการผลิตอาหารให้มีคุณภาพ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัยแก่ผู้บริโภค

คำสำคัญ: พัฒนาคุณภาพ, การให้บริการ, พนักงานร้านอาหาร

Abstract

The purpose of this research study to 1) study composition and strengths, weaknesses, opportunities, and information based on internal reports and 2) study of the direction of improving the service quality of restaurant employees in the area of Ban Pong District, Ratchaburi Province. 2) To study the guidelines for developing the service quality of restaurant employees in Ban Pong District, Ratchaburi Province. This research is a qualitative research collect information and analyze data from interviews with restaurant operators and people involved in the tourism industry who came to use restaurants in Ban Pong District, all 15 people. Analysis of document data or content analysis using data from in-depth interviews. Informal interviews are analyzed in detail

descriptively. Informal interviews are analyzed in detail descriptively and explain the conclusions based on each section of the question. The research results that 1) the environment and potential, strengths and weaknesses of the internal environment of restaurants in Ban Pong District, Ratchaburi Province. Strengths: Ban Pong District is a small city but has a large population. The restaurant has its own identity, focusing on local food or local menus. Weaknesses: still lack of employees with knowledge in providing service and lack of interaction with customers. Also, the service is not able to respond to customer needs as appropriately as it should be. 2) Guidelines for developing the service quality of restaurant staff in Ban Pong District, Ratchaburi Province are: service characteristics, trust, enthusiasm, competence, friendliness, reliability, safety, access to services, communication, and understanding customers or service recipients. The focus should be on training on service standards in all aspects of related service work, creating incentives or rewards for employees so that they are ready to provide full service. Restaurants must have measures to manage and supervise all employees to have knowledge and understanding of food safety in order to control the food production process to ensure quality, cleanliness, hygiene, and safety for consumers.

Keywords: Approaches to service, Service, Restaurant staff

บทนำ

ในปี 2565 ธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตได้ดีเนื่องจากแนวโน้มความนิยมของร้านอาหารประเภทนี้กำลังเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งคนไทยมีพฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้านมากขึ้นในโอกาสต่าง ๆ ทั้งการรับประทานอาหารกับครอบครัว สังสรรค์กับเพื่อน ที่สำคัญการรับประทานอาหารในร้านอาหารในวันพิเศษเป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคบางกลุ่มได้เป็นอย่างดี เนื่องจากได้รับการบริการที่ดีเยี่ยม และอาหารที่มีคุณภาพสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี แต่ในปัจจุบันพบปัญหาในการใช้บริการก่อให้เกิดปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคที่อาจเกิดจากการให้บริการ สิ่งที่เกิดขึ้นเสมอ คือ

ปัญหาในการบริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่พบในธุรกิจร้านอาหารจากการร้องเรียนของผู้บริโภค เช่น พนักงานใช้ กิริยา วาจา ตอบโต้สถานการณ์บางสถานการณ์กับลูกค้าไม่เหมาะสม เนื่องจากมีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งพนักงานอาจจะไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการอย่างแท้จริงแต่ในปัจจุบันพบปัญหาในการให้บริการก่อให้เกิดปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภค สิ่งที่เกิดขึ้นเสมอ คือ ปัญหาในการบริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่พบในธุรกิจร้านอาหารจากการร้องเรียนของผู้บริโภค เช่น พนักงานใช้ กิริยา วาจา ตอบโต้สถานการณ์บางสถานการณ์กับลูกค้าไม่เหมาะสม (เกอซ่ง และ นิธนา ฐานิตธนกร, 2563)

อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจสังคม การเมืองเคยเป็นเมืองที่มีความเจริญรุ่งเรืองในอดีต เป็นชุมชนสำคัญในการแลกเปลี่ยนขนบธรรมเนียมประเพณีในบริเวณลุ่มน้ำแม่กลอง และอีกสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว คือ ร้านอาหารยอดนิยมแม่น้ำแม่กลอง ร้านอาหารแนวสตรีทฟู้ด และร้านอาหารต่าง ๆ อีกมากมาย แต่บางร้านก็ไม่ได้ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ผลเกิดมาจากคุณภาพการให้บริการของแต่ละร้านมีความแตกต่างกัน

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความสนใจในการศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพสำหรับการประกอบธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการรู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายในมองเห็นโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก สามารถนำข้อมูลไปประกอบการวางแผนด้านคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ เอกชน นำไปประกอบการวางแผนการดำเนินธุรกิจภัตตาคารหรือร้านอาหาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมและศักยภาพ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค จากสภาพแวดล้อมภายในของ ร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา (Development) หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงให้ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาถูกนำเสนอในหลายมุมมอง ขึ้นอยู่กับบริบททางวิชาการและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1 แนวคิดการพัฒนาแบบเส้นตรง (Linear Development Theory)

แนวคิดนี้เสนอว่าการพัฒนาของประเทศต่าง ๆ มีลำดับขั้นตอนที่สามารถคาดการณ์ได้ โดยพัฒนามาจากประเทศที่พึ่งพาการเกษตร สู่อุตสาหกรรม และในที่สุดไปสู่สังคมที่เน้นการบริการ ตัวอย่างแนวคิดนี้คือ ทฤษฎีขั้นตอนการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Stages of Economic Growth) ของ วอลเตอร์ รอสโตว์ (W.W. Rostow, 1960) ซึ่งเสนอว่าการพัฒนาเศรษฐกิจมี 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. สังคมดั้งเดิม (Traditional Society)
2. เงื่อนไขเบื้องต้นสำหรับการเปลี่ยนแปลง (Preconditions for Take-Off)
3. การเติบโต (Take-Off)
4. การขยายตัวอย่างต่อเนื่อง (Drive to Maturity)
5. สังคมบริโภคนิยมระดับสูง (Age of High Mass Consumption)

1.2 แนวคิดการพัฒนาแบบพึ่งพา (Dependency Theory)

ทฤษฎีนี้มีรากฐานจากการวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดเส้นตรง โดยเน้นว่าประเทศกำลังพัฒนาถูกเอาเปรียบจากประเทศพัฒนาแล้วผ่านความสัมพันธ์เชิงเศรษฐกิจโลก ทฤษฎีนี้เสนอว่าประเทศในโลกที่สามจะไม่สามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนตราบติดที่ยังคงพึ่งพาประเทศโลกที่หนึ่งในเชิงเศรษฐกิจ ตัวอย่างนักคิดในกลุ่มนี้คือ อังเดร กุนเดอร์ แฟรงค์ (Andre Gunder Frank, 1967)

1.3 แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development)

แนวคิดนี้เน้นการพัฒนาที่คำนึงถึงสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยไม่ทำลายทรัพยากรของคนรุ่นหลัง นิยามของการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญมาจากรายงานของ คณะกรรมาธิการบรันด์แลนด์ (Brundtland Commission) ในปี 1987 ซึ่งกล่าวว่า “การ

พัฒนาที่ยั่งยืนคือการตอบสนองความต้องการของคนรุ่นปัจจุบันโดยไม่ลดทอนความสามารถของคนรุ่นหลังในการตอบสนองความต้องการของพวกเขา” (World Commission on Environment and Development (WCED), 1987)

1.4 แนวคิดทุนมนุษย์ (Human Capital Theory)

แนวคิดนี้เสนอว่าการพัฒนาเกิดจากการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ เช่น การศึกษา การฝึกอบรม และสุขภาพ ตัวอย่างนักวิชาการที่สำคัญในทฤษฎีนี้คือ ธีโอดอร์ ดับเบิลยู. ชูลทซ์ (Theodore W. Schultz, 1961)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (Service) เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยอาจเป็นทั้งรูปแบบที่จับต้องได้ เช่น การซ่อมบำรุง หรือจับต้องไม่ได้ เช่น การให้คำปรึกษา แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีกรอบทฤษฎีต่าง ๆ ที่ช่วยให้เข้าใจการจัดการและการส่งมอบบริการได้ดีขึ้น

2.1 แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml, และ Berry (1985) ได้นำเสนอกรอบแนวคิด SERVQUAL ที่วัดความพึงพอใจในบริการผ่าน 5 มิติ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่น (Reliability): ความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ
2. ความมั่นใจ (Assurance): ความรู้และความสามารถของพนักงานที่สร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า
3. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles): การนำเสนอทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกหรือการแต่งกายของพนักงาน
4. ความเอาใจใส่ (Empathy): การให้บริการแบบเข้าใจและใส่ใจความต้องการของลูกค้า
5. การตอบสนอง (Responsiveness): ความพร้อมและรวดเร็วในการให้บริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Design)

แนวคิดนี้มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจผ่านการเชื่อมโยงระหว่างลูกค้าและองค์กรในทุกจุดสัมผัส เช่น เว็บไซต์ ช่องทางการติดต่อ หรือพนักงาน แนวคิดนี้เป็นพื้นฐาน

ของ บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Centric Service) โดย Pine และ Gilmore (1999) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ "เศรษฐกิจเชิงประสบการณ์" (Experience Economy) ที่มองว่า บริการเป็นมากกว่าการตอบสนองความต้องการ แต่ต้องสร้างประสบการณ์ที่จดจำได้

3. แนวคิดการให้บริการในยุคดิจิทัล (Digital Service Delivery)

ในยุคดิจิทัล การให้บริการเปลี่ยนผ่านไปสู่การใช้งานเทคโนโลยี เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ แอปพลิเคชัน หรือระบบอัตโนมัติ (Automation) การบริการดิจิทัลเน้นความสะดวกและประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience) โดยเฉพาะการให้บริการแบบปรับแต่งเฉพาะบุคคล (Personalization) เช่น การใช้ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016)

4. แนวคิดการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management - CRM)

CRM เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว โดยใช้เทคโนโลยีและข้อมูลลูกค้าในการปรับปรุงคุณภาพบริการ ตัวอย่างที่สำคัญคือการใช้ระบบ CRM ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าและพัฒนาข้อเสนอที่ตรงกับความต้องการ (Kotler, P., & Keller, K. L., 2016)

กล่าวโดยสรุป การให้บริการเป็นกระบวนการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งสิ่งที่จับต้องได้และไม่ได้ ความสำคัญของการให้บริการอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า

คุณภาพการบริการเป็นหัวใจสำคัญ โดยการให้บริการที่ดีควรคำนึงถึงความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และรวดเร็ว รวมถึงการแสดงความใส่ใจและสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า การให้บริการยังต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเริ่มต้นจนถึงการให้บริการหลังการขาย

ในยุคดิจิทัล การให้บริการได้รับการพัฒนาให้ทันสมัยมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบออนไลน์และปัญญาประดิษฐ์ เพื่อเพิ่มความสะดวกและตอบโต้ความต้องการที่หลากหลาย นอกจากนี้ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะช่วยสร้างความเข้าใจในพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาบริการที่เหมาะสม

โดยรวม แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสะท้อนถึงการมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า การสร้างประสบการณ์ที่ดี และการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเสริม เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด และลงพื้นที่จริงสำหรับในการศึกษาค้นคว้าข้อมูล การทำวิจัยครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นรายบุคคล และใช้ลักษณะของคำถามเป็นแบบคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและศักยภาพ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค จากสภาพแวดล้อมภายในและศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยเก็บข้อมูลกับผู้ประกอบการร้านอาหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการร้านอาหารในเขตพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 15 คน โดยผู้วิจัยทำแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้มีความเหมาะสมกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด และปลายเปิด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการร้านอาหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์ข้อมูลความพร้อมและวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) จากสภาพแวดล้อมภายในของร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยใช้มิติวัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of

Service Quality) ตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1998) ประกอบด้วย 10 ด้านดังนี้ ด้านลักษณะของการบริการ (Appearance), ความไว้วางใจ (Reliability), ด้านความกระตือรือร้น (Responsiveness), ด้านสมรรถนะ (Competence), ด้านความมีไมตรีจิต (Courtesy), ด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability), ด้านความปลอดภัย (Security), ด้านการเข้าถึงบริการ (Access), ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) และ ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer)

ส่วนที่ 4 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์จริงแบบเจาะลึก สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการร้านอาหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่เดินทางมาใช้บริการร้านอาหารในเขตพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 15 ท่าน ทำการขออนุญาตในการนัดหมายเข้าสัมภาษณ์โดยตรงโดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง จดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ ซึ่งเนื้อหาการสัมภาษณ์จะครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ระบุอยู่ในเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้

4.1 นำข้อมูลที่ได้มาแยกเป็นหมวดหมู่ เรียบเรียงให้เป็นระเบียบตามประเด็นต่าง ๆ โดย ดำเนินการดังนี้ คือ การถอดเทป การจดบันทึกและเรียบเรียงข้อมูลใหม่

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเอกสารหรือการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูล ต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis) อย่างละเอียดและอธิบายข้อสรุปตามข้อคำถามแต่ละตอนของแบบสัมภาษณ์ที่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

4.3 ทำสรุปและนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีต่อไป

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมและศักยภาพ จุดแข็ง จุดอ่อนโอกาส และอุปสรรค จากสภาพแวดล้อมภายใน ของร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

จากผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 15 คน และนำมาวิเคราะห์ผลในรูปแบบของการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ใช้บริการร้านอาหารในเขตพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน 15 คน เป็นผู้ที่ได้รับการบริการจากพนักงานจากร้านอาหารและเจ้าของกิจการร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ดังต่อไปนี้ เจ้าของร้าน/ผู้จัดการร้านอาหารจำนวน 5 คน พนักงาน 1 คน และผู้ใช้บริการจำนวน 9 คน

2) ข้อมูลสภาพแวดล้อมและศักยภาพ จุดแข็ง จุดอ่อนโอกาสและอุปสรรค จากสภาพแวดล้อมภายใน ของร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

จุดแข็ง (S) ร้านมีเอกลักษณ์เฉพาะ เน้นอาหารท้องถิ่นหรือเมนูพื้นบ้าน ราคาเหมาะกับปริมาณ อาหารราคาไม่แพงจนเกินไป อาหารรสชาติดี

จุดอ่อน (W) เมนูหรือรายการที่จำกัดหรือไม่น่าสนใจ บางร้านอยู่ติดถนนทำให้ที่จอดรถไม่เพียงพอ ขาดพนักงานที่มีความรู้ในการบริการ ขาดปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้า คุณภาพอาหารที่ไม่คงที่

โอกาส (O) ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ถนนหลักหรือใกล้จุดสำคัญในเขตเมืองและสถานที่ท่องเที่ยว ช่วยเพิ่มโอกาสในการมีลูกค้ามาใช้บริการ ร้านอาหารจำนวนมากจึงทำธุรกิจมีโอกาสดิบโต

อุปสรรค (T) การแข่งขันค่อนข้างสูง เนื่องจากมีร้านอาหารจำนวนมาก พนักงานร้านไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของลูกค้าและขาดมาตรฐานของการบริการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

จากผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 15 คน สามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ดังนี้

1. ด้านลักษณะของการบริการ (appearance) จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ควรเน้นไปทางการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการในเนื้องานบริการที่เกี่ยวข้องให้ครบทุกด้าน เนื่องจากพนักงานจำเป็นที่จะต้องมิตักษะหลายๆ ด้านประกอบ

2. ด้านความไว้วางใจ (reliability) จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ควรเน้นการขายอาหารที่ถูกเลือกวัตถุดิบอย่างดี การใส่ใจความต้องการของลูกค้าพนักงานต้องสามารถแนะนำเมนูได้ดี อธิบายรายละเอียดของอาหารได้อย่างน่าสนใจ การบริการต้องสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า มีความเชื่อมั่นและกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นการฝึกอบรมและสนับสนุนพนักงานในการพัฒนาทักษะและความเชื่อมั่นในการทำงานย่อมเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนานักงาน อีกทั้งพนักงานต้องมีความรู้เรื่องความรู้จักเมนูอาหาร ส่วนประกอบของวัตถุดิบมากพอสมควร สามารถแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องให้กับลูกค้าได้

3. ด้านความกระตือรือร้น (responsiveness) จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ความกระตือรือร้นทำได้โดยสร้างแรงจูงใจหรือรางวัลให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมที่จะบริการเต็มที่ และพร้อมที่จะช่วยเหลือ

4. ด้านสมรรถนะ (competence) จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ควรเพิ่มสมรรถนะการให้บริการที่มีความพิเศษมากขึ้น เช่น การอธิบายหรือให้ความรู้ในอาหารที่เป็นเมนู signature ของร้าน เสริมสร้างความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับอาชีพการบริการอาหาร โดยการให้การฝึกอบรมที่เป็นประจำ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาทักษะในการทำอาหารและการบริการ

5. ด้านความมีไมตรีจิต (courtesy) จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ควรเสริมสร้างการกระทำและพฤติกรรมที่เป็นกันเอง สร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างและเป็นกันเองให้แก่ลูกค้า ด้วยการมีอัธยาศัยดี นอบน้อม มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าทุกคน บริการด้วยความเต็มใจ

6. ด้านความน่าเชื่อถือ (credibility) จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า การที่จะได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้าสามารถทำได้โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าผ่านการแสดงความซื่อตรงและความสุจริต โดยพนักงานต้องมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง มีความสุจริตในการให้บริการ และเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการใช้บริการต้องดำเนินการแก้ปัญหาได้ทันที

7. ด้านความปลอดภัย (security) จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ร้านอาหารต้องมีมาตรการ ในการจัดการควบคุมดูแลพนักงานทุกคนให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของความปลอดภัยทางอาหาร (Food Safety) เพื่อควบคุมกระบวนการผลิตอาหารให้มีคุณภาพ สะอาด

ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัยแก่ผู้บริโภค พนักงานให้บริการอย่างระมัดระวัง และมีการกล่าวเอ่ยของอนุญาตก่อนเข้าบริการ มีการฝึกอบรมและคำแนะนำในเรื่องของมาตรการป้องกันและการรับมือกับสถานการณ์เฉพาะเจาะจงที่อาจเกิดขึ้นในร้านอาหาร ในส่วนของพนักงานสามารถทำได้โดยพนักงานต้องมีสติทุกครั้งในการบริการ ตรวจเช็คระบบต่างในร้านอาหารอยู่เป็นประจำ ระมัดระวังเรื่องอาหารหรือวัตถุดิบที่ผู้ให้บริการแพ้

8. ด้านการเข้าถึงบริการ (access) จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า การเข้าถึงบริการควรเริ่มจากการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างสะดวกสบายและทั่วถึง มีกิจกรรมหรือวิธีการในการบริหารพนักงานในกรณีลูกค้าเยอะ พนักงานควรหมั่นสังเกตลูกค้าทุกโต๊ะ พนักงานสามารถแนะนำเมนูได้ดี อธิบายรายละเอียดของอาหารได้อย่างน่าสนใจ ก็จะทำให้สามารถกระตุ้นยอดขายให้กับร้านได้

9. ด้านการติดต่อสื่อสาร (communication) จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเชื่อมั่นกับลูกค้าผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นมิตร เป็นสิ่งแรกที่พนักงานควรต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรกของการติดต่อสื่อสาร

10. ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการควรเริ่มจากการเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า พนักงานควรใส่ใจทุกความต้องการของลูกค้า ทำความเข้าใจในความต้องการของผู้มารับบริการจะช่วยให้สามารถส่งมอบบริการได้ตรงกับความต้องการ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาสภาพแวดล้อมและศักยภาพ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายในของ ร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค จำเป็นต้องใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ SWOT Analysis ซึ่งสอดคล้องกับ ธูปนันทกร คำชาว และคณะ (2564) ได้ให้ความหมาย SWOT Analysis คือ การประเมินสถานการณ์ปัจจุบัน โดยจุดแข็งอำเภอบ้านโป่งเป็นเมืองขนาดเล็ก แต่มีประชากรมาก ร้านมีเอกลักษณ์ของร้านเอง เน้นอาหารท้องถิ่นหรือเมนูพื้นบ้าน จุดอ่อนขาดพนักงานที่มีความรู้ในการบริการ และขาด

ปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้า เป็นโอกาสที่ดีในการนำเทคโนโลยีใหม่ มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ จะทำให้งานบริการรวดเร็วขึ้น อุปสรรคร้านอาหารในอำเภอบ้านโป่งมีการแข่งขันค่อนข้างสูง เนื่องจากมีร้านอาหารจำนวนมากมีความยากลำบากในการดึงดูดลูกค้า และสอดคล้องกับ ศุภจิตา โคตรอาษา (2561) โดยให้ จุดอ่อน จุดแข็ง เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

การพัฒนาการให้บริการพนักงานร้านอาหาร เป็นกลยุทธ์ในการรักษาระดับของการให้บริการให้อยู่เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหาร ควรปฏิบัติตาม 10 ด้านที่ โดยด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ควรมีการเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า พนักงานควรใส่ใจทุกความต้องการของลูกค้า ด้านความปลอดภัย (security) ร้านอาหารต้องมีมาตรการ ในการจัดการควบคุมดูแลพนักงานทุกคนให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของความปลอดภัยทางอาหาร (Food Safety) เพื่อควบคุมกระบวนการผลิตอาหารให้มีคุณภาพ สะอาดถูกสุขลักษณะ และปลอดภัยแก่ผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับ ศุภจิตา โคตรอาษา (2561) ได้ให้แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คือ การทำความเข้าใจในความต้องการ มีการสร้างความตระหนักในงานบริการและความปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการ และการประเมินคุณภาพการบริการ เป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ ผู้บริหาร ผู้ให้บริการสามารถมองเห็นโอกาสพัฒนา รวมทั้งจุดอ่อน จุดแข็ง พัฒนา ปรับปรุงให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการเข้าถึงบริการ (access) ควรเริ่มจากการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างสะดวกสบายและทั่วถึง มีกิจกรรมหรือวิธีการในการบริหารพนักงานในกรณีลูกค้าเยอะ ซึ่งสอดคล้องกับกิแก้วแสงพระจันทร์ (2563) ให้แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการร้านอาหาร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีการออกแบบร้านอาหารให้มีเอกลักษณ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ควรมีการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว มีอุปกรณ์เสริมและพื้นที่สำหรับครอบครัว และสอดคล้องกับ ภูมิระพี สุขบาง (2566) การตกแต่งสถานที่ ความใส่ใจในการดูแลปัญหาและพร้อมให้ความช่วยเหลือของพนักงาน รวมถึงการแต่งกายของผู้ให้บริการส่งผลให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหาร ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานรับรายการอาหารและเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว และยังสอดคล้องกับ รินระดา นิโรจน์ (2564) ที่ศึกษาปัจจัยด้าน

ภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวและคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยในการท่องเที่ยวในประเทศ โดยให้ความสำคัญ 5 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจในความรู้สึกรักของผู้อื่น ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ ด้านรูปธรรมการบริการและด้านความเชื่อถือได้

องค์ความรู้ใหม่

การให้บริการในธุรกิจร้านอาหารมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งมีศักยภาพในการเป็นศูนย์รวมของอาหารหลากหลายประเภท แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่นี้จึงควรคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาทักษะการสื่อสาร

พนักงานควรได้รับการอบรมในเรื่องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการใช้คำพูดที่สุภาพ การแสดงความใส่ใจ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว การปรับท่าทีและการใช้ภาษาที่เหมาะสมจะช่วยสร้างความประทับใจและส่งเสริมภาพลักษณ์ของร้าน

2. การปรับตัวตามวัฒนธรรมท้องถิ่น

อำเภอบ้านโป่งมีเอกลักษณ์ด้านวัฒนธรรมและอาหารท้องถิ่น พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับเอกลักษณ์ดังกล่าวเพื่อแนะนำเมนูหรืออธิบายส่วนประกอบของอาหารได้อย่างเชี่ยวชาญ รวมถึงการแสดงความเข้าใจในความหลากหลายของกลุ่มลูกค้าที่อาจมาจากพื้นที่ต่าง ๆ

3. การใช้เทคโนโลยีในการบริการ

การนำเทคโนโลยี เช่น ระบบสั่งอาหารผ่านแท็บเล็ต หรือการใช้แอปพลิเคชันช่วยจัดการคำสั่งซื้อ สามารถเพิ่มความสะดวกและลดความผิดพลาดในการให้บริการ นอกจากนี้การจัดการระบบชำระเงินแบบดิจิทัลก็เป็นอีกวิธีที่ช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับอาหารและสุขอนามัย

พนักงานควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับเมนูอาหารในร้าน รวมถึงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสุขอนามัย เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน และสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่มีข้อจำกัดด้านอาหาร เช่น ผู้แพ้อาหารหรือผู้รับประทานมังสวิรัติ

5. การสร้างแรงจูงใจและความผูกพันในงาน

การส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานผ่านการให้รางวัลหรือสวัสดิการที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มความทุ่มเทในการให้บริการ การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในทีมงานยังสามารถช่วยลดความเครียดและส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น

6. การเก็บข้อมูลและประเมินผลการให้บริการ

ร้านอาหารควรมีระบบการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้า เช่น แบบสอบถามหรือการประเมินผลการให้บริการ ซึ่งช่วยให้สามารถปรับปรุงจุดอ่อนและพัฒนาจุดแข็งได้อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรเป็นการผสมผสานระหว่างการอบรมพนักงาน การใช้เทคโนโลยี และการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยคำนึงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่และความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ การพัฒนาที่เป็นระบบและต่อเนื่องนี้จะช่วยยกระดับคุณภาพของบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานและสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจในระยะยาว

สรุป/ข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง 15 คน พบว่า ร้านอาหารในอำเภอบ้านโป่งมีจุดแข็งหลายประการ เช่น การนำเสนอเมนูท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ รสชาติอาหารดี และราคาที่สมเหตุสมผล อย่างไรก็ตาม ร้านอาหารบางแห่งยังคงมีจุดอ่อน เช่น เมนูที่ไม่หลากหลาย ที่จอดรถไม่เพียงพอ และคุณภาพของบริการและอาหารที่ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในหมู่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เจ้าของกิจการร้านอาหารควรนำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค จากสภาพแวดล้อมภายในของร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง นำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการบริหารร้านให้สามารถดึงดูดผู้ใช้บริการ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 พนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง ควรนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง เป็นข้อมูลพิจารณากำหนดแนวคิดและวิธีการปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหารในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเชิงปริมาณประกอบด้วย และทำการศึกษาในขอบเขตที่ใหญ่ขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม และศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแนวคิดแบบอื่นเพิ่มเติม เพื่อนำมาเปรียบเทียบหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ รวมถึงพัฒนาปัจจัยชี้วัดคุณภาพการบริการอื่น ๆ หรือพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการรูปแบบใหม่ให้เหมาะสมกับกาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานร้านอาหาร

เอกสารอ้างอิง

- กรศิริรักษ์ ชูเสียงแจ้ว. (2560). ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก : กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดตรัง. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. วิทยาลัยดุสิตธานี.
- กิแก้ว แสงพระจันทร์. (2563). แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวชาวลาว นครปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- กิตต์กวีณเดชน์ วงศ์หมั่น. (2561). แนวทางการยกระดับคุณภาพการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- เกตุวดี สมบูรณ์ทวี และมณียา สายสนิท. (2565). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและบทบาทตัวแปร กำกับด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตั้งใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคไทย. *วารสารปริชาต*, 35(2), 129-147.

- ขวัญดาว ขัตติยะวงศ์. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของอาคารฝึกประสบการณ์วิชาชีพพระนครแกรนด์วิว. ใน *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- คำนาย อภิปรัชญสกุล. (2557). *การบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.
- จิรศักดิ์ ขาพรมมา, (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์. (2560). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว. ใน *รายงานวิจัย*. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชินวัตร เชื้อสระคู. (2551). คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ. ใน *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพร ดอกบุญนาค กรูม และ ฐาปนกร ทองคำนุช. (2559). การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการด้านที่พักเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยต่อที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี. ใน *รายงานวิจัย*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณ
- ดนุยา เพชรสง. (2564). แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ดาวัน สุริยะวัน. (2554). *บริการสารสนเทศ (Information Services)*. เรียกใช้เมื่อ 10 พ.ย. 2566 จาก http://707035.blogspot.com/2011/06/blog-post_17.html.
- Arasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Frank, A. G. (1967). *Capitalism and Underdevelopment in Latin America: Historical Studies of Chile and Brazil*. Monthly Review Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work Is Theatre and Every Business a Stage*. Harvard Business School Press.
- Rostow, W. W. (1960). *The Stages of Economic Growth: A Non-Communist Manifesto*. Cambridge University Press.
- Schultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. *The American Economic Review*, 51(1), 1-17.
- World Commission on Environment and Development (WCED). (1987). *Our Common Future*. Oxford University Press.