

อิทธิพลของการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม

The Influence of Food and Beverage Service Affecting to Development of Chinese Food Service in Nakhon Pathom Province

กิตติพันธ์ ประทุม¹

E-mail: pratuma@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methods) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท

ระดับความพึงพอใจการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ถ้าหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านผู้ให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม ด้านราคา ด้านสถานที่ และอุปกรณ์เครื่องใช้ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความสะอาดของอาหาร การเอาใจใส่ลูกค้า และความหลากหลายในด้านราคา ที่มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยต้นที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านความหลากหลายในด้านราคา

คำสำคัญ: อิทธิพล การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนา ศักยภาพ โต๊ะจีน

Abstract

This research had the objectives were 1. To study the level of satisfaction of serve food and beverage of Chinese table service in Nakhon Pathom Province. 2. To study the influence of food and beverage service affecting to development of Chinese food service in Nakhon Pathom Province. This research was quantitative research method. Research as well the analysis of personal factors of the personal of Thai tourist. The samples for this research were 400 persons. The result showed that most respondents were female, age between 25 – 34 years old, single status, average income per month 15,000 – 20,000 bath, Bachelor degree, Owner Business positions.

The level of satisfaction of serve food and beverage of Chinese table service in Nakhon Pathom Province as a whole were at the high level. If consider each side found that quality and service, provider, price, place, and promotion. On all sides were at the high level.

The Influence of food and beverage service affecting to development of Chinese table service in Nakhon Pathom Province including the clean, customer care and variety in price. With a statistical significance level of .05.

Keywords: influence, food and beverage service, development, potential, Chinese table service

ความเป็นมาของปัญหา

ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวภายในประเทศ 958,614.37 ล้านบาท (1 ม.ค. – 28 ก.ค. 59) หนึ่งในรายได้ที่เพิ่มขึ้นนั้นคือ รายได้จากนักท่องเที่ยวอาหาร ในปี 2558 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวอาหารจำนวน 456,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20 ของรายได้รวมจากการท่องเที่ยวทั้งหมด การเพิ่มขึ้นของรายได้จากการท่องเที่ยวด้านอาหาร รัฐบาลจึงมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558:39) ตามแผนนโยบายเศรษฐกิจและสังคม

¹ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

แห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 11 จนถึงฉบับที่ 12 ที่เน้นการสร้างเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวให้สูงขึ้น โดยเน้นการพัฒนาภาคบริการเสริมสร้างขีดความสามารถการแข่งขันในเชิงธุรกิจภาคบริการที่มีศักยภาพทั้งฐานเดิมและฐานบริการใหม่ เสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้ประกอบการไทยให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและยกระดับคุณภาพให้สนองต่อความต้องการของตลาด(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้กล่าวไว้ว่า “งานด้านการศึกษาศิลปะและวัฒนธรรมนั้น เป็นงานสร้างสรรค์ความเจริญทางปัญญา และทางจิตใจ ซึ่งเป็นทั้งต้นเหตุ และองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ของความเจริญด้านอื่นทั้งหมด และเป็นปัจจัยที่จะช่วยให้เรารักษา และดำรงความเป็นไทยไว้ได้สืบไป” (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552) การท่องเที่ยวเชิงอาหารเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเดินทางมาเพื่อให้สัมผัสถึงการประสบการณ์ทางด้านอาหารในแต่ละพื้นที่ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือความบันเทิงและสุนทนาการ เป็นการให้ได้มาซึ่งประสบการณ์การรับประทานอาหาร เยี่ยมชมสถานที่ทำอาหาร เทศกาลอาหาร หรือกิจกรรมท่องเที่ยวต่างๆ ที่สัมพันธ์กับอาหาร ซึ่งเป็นการเรียนรู้วัฒนธรรมและทำความเข้าใจกับอาหารท้องถิ่นในแต่ละภูมิภาค (บัณฑิต อเนกพูนสุข, 2560) อีกทั้งอาหารยังเป็นองค์ประกอบการท่องเที่ยวที่สำคัญประการหนึ่งที่สามารถบอกถึงเอกลักษณ์ของพื้นที่ วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมทั้งสามารถนำเสนอประสบการณ์ที่แปลกใหม่ให้กับนักท่องเที่ยว (ภัทรพร พันธุ์, 2558) ซึ่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับนำอาหารมาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว เช่น การจัดงานเทศกาลอาหารในจังหวัดต่างๆ ที่เน้นการนำของดีในภูมิภาคหรือจังหวัดมาดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว เป็นการสร้างความแข็งแกร่งและความยั่งยืนของวัฒนธรรม

จังหวัดนครปฐมยังเป็นจังหวัด ที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยว ติดอันดับ 1 ใน 30 ของจังหวัดที่มีผู้มาท่องเที่ยว ในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวน 3,115,086 คน ธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารของจังหวัดนครปฐมสามารถทำรายได้เป็นอันดับหนึ่งของกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง และจังหวัดนครปฐมยังเป็นอู่อารยธรรมสำคัญที่มีประวัติความเป็นมายาวนาน เป็นเมืองเก่าแก่ที่มีความรุ่งเรืองด้านพุทธศาสนาและเป็นเมืองโบราณที่มีความสำคัญ จึงได้เปรียบด้านการท่องเที่ยวด้วยความเป็นแหล่งเกษตรกรรมจังหวัดนครปฐม จึงมีความโดดเด่นในด้านการผลิตอาหาร และส่งออกวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหาร โดยเฉพาะเทศกาลอาหารและผลไม้ที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลตรุษจีน ประมาณเดือนมกราคม ถึงต้นเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี บริเวณองค์พระปฐมเจดีย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมให้มีการรักษาคุณภาพสินค้าและผลผลิต ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและอุตสาหกรรมในจังหวัดให้แพร่หลาย เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพื่อประชาสัมพันธ์สินค้า ผลผลิตทางการเกษตร ผลิตภัณฑ์ชุมชน รวมถึงอาหารที่มีชื่อเสียงของจังหวัดให้สมกับที่ได้รับการขนานนามว่า นครปฐมเป็นครัวระดับโลกและให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, 2559)เป็นการยืนยันว่าจังหวัดนครปฐมขึ้นชื่อในด้านอาหาร โดยเฉพาะโต๊ะจีนนครปฐมที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง มีรายได้ปีละ 2,000 ล้านบาท มีกลุ่มลูกค้าคือ กรุงเทพฯและปริมณฑล (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2559)

การที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาซื้อสินค้า และรับบริการโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม นักท่องเที่ยวสามารถยืนยันได้ว่าเดินทางมาถึงจังหวัดนครปฐมจริง เข้ามาทานอาหารท้องถิ่น อาหารต้นตำหรับโต๊ะจีนยังแหล่งผลิตจริง เป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการท่องเที่ยว ดังคำกล่าวว่าคุณค่าของประสบการณ์ในการท่องเที่ยวจะถูกสร้างขึ้นในขณะที่นักท่องเที่ยวรู้สึกได้เป็นส่วนหนึ่งกับแหล่งท่องเที่ยวโดยการให้ร่างกายสัมผัสและชิมซบสิ่งนั้น (Smith & Richards, 2012) การเข้าถึงความคิดของนักท่องเที่ยว จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายผู้ประกอบการโต๊ะจีน ที่จะต้องพัฒนาการบริการ หรือหาความโดดเด่นในเรื่องการสร้างประสบการณ์ ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการเล่าถึงวัฒนธรรมของคนท้องถิ่นจังหวัดนครปฐมผ่านประสบการณ์การทานอาหารโต๊ะจีน

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา อิทธิพลของการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐมให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความตระหนักเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการ การสร้างคุณค่าของผู้ให้บริการ และการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อการให้บริการโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโต๊ะจีนจังหวัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methods) ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม จำนวน 1,939,737.33 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 มิถุนายน 2559 จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครปฐม)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางเครซีและมอร์แกน (1970) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 5 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามและข้อคำถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในวิจัย

3.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด และทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโต๊ะเงินจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

3.2 นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามโดยหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ระดับค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ 1

4. การทดสอบเครื่องมือวิจัย

4.1 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปทดลองใช้เพื่อหาความเชื่อมั่นกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม จำนวน 30 คน แล้วนำค่าคะแนนไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการวัดความคงที่ภายในด้วยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบราค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือคุณภาพการให้บริการ โดยค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ 0.91 ซึ่งมีคุณภาพสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

4.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองจำนวน 400 ชุด

4. วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว องค์พระปฐมเจดีย์ ในงานเทศกาลอาหาร ของดีจังหวัดนครปฐม ผู้ใช้บริการจัดเลี้ยงโต๊ะเงินภายในจังหวัดนครปฐมและได้เก็บเป็นจำนวน 400 ชุด

5. สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานะภาพโสด อายุตั้งแต่ 25 - 34 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตภาคกลาง ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ ตั้งแต่ 15001 - 20000 บาท มีพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว 1-3 ครั้งต่อปี นิยมเดินทางท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ และเคยเดินทางมาจังหวัดนครปฐม 2-3 ครั้ง ขึ้นขอพบการไหว้พระ ส่วนมากเดินทางมากับเพื่อน/ญาติ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ของประกอบการ โตะเงินจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้สรุปการวิเคราะห์การบริการอาหารและเครื่องดื่มตามที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพและการบริการของประกอบการ โตะเงินจังหวัดนครปฐม

ด้านคุณภาพและการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
มาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่ม	3.79	0.96	มาก
รสชาติอาหารและเครื่องดื่ม	3.78	1.05	มาก
ความสด ความใหม่ ความร้อน	3.78	0.97	มาก
ความรวดเร็ว	3.77	0.96	มาก
ความหลากหลายของอาหาร	3.76	0.89	มาก
ความสะอาด	3.72	0.87	มาก

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้เรียงลำดับคุณภาพการบริการด้านอาหารจากตัวตัวแปรที่ได้รับความความคิดเห็นต่อคุณภาพและการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมาตรฐานอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ รสชาติอาหารและเครื่องดื่มและความสด ความใหม่ ความร้อน ตามลำดับ ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสะอาด

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพด้านผู้ให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม

ด้านคุณภาพและการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
มีความกระตือรือร้นในการบริการ	3.82	0.90	มาก
ให้บริการด้วยความเต็มใจมีรอยยิ้ม	3.81	0.92	มาก
ใช้วาจาสุภาพ	3.80	0.91	มาก
ความรวดเร็ว	3.77	0.96	มาก
มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	3.79	0.95	มาก
แต่งกาย สะอาด สุภาพ	3.76	0.91	มาก

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้เรียงลำดับคุณภาพการบริการด้านอาหารจากตัวตัวแปรที่ได้รับความความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความกระตือรือร้นในการบริการ รองลงมาคือให้บริการด้วยความเต็มใจมีรอยยิ้ม และใช้วาจาสุภาพ ตามลำดับส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แต่งกาย สะอาด สุภาพ

ตารางที่ 3 ระดับคุณภาพด้านราคา

ด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ราคาอาหารเหมาะสมกับรายการอาหาร	3.89	0.94	มาก
ราคาอาหารเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	3.84	0.93	มาก
มีความหลากหลายในด้านราคา	3.58	1.14	มาก

จากตารางที่ 3 ผู้วิจัยได้เรียงลำดับคุณภาพการบริการด้านอาหารจากตัวตัวแปรที่ได้รับความความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาอาหารเหมาะสมกับรายการอาหาร รองลงมาคือ ราคาอาหารเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ตามลำดับส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความหลากหลายในด้านราคา

ตารางที่ 4 ระดับคุณภาพด้านสถานที่ และอุปกรณ์เครื่องใช้

ด้านสถานที่ และอุปกรณ์เครื่องใช้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความแข็งแรงของโต๊ะ เก้าอี้	3.86	1.19	มาก
จำนวนอุปกรณ์ที่ใช้เพียงพอ	3.83	0.94	มาก
การจัดสถานที่ง่ายต่อการรับประทาน	3.78	0.94	มาก
ความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้	3.76	0.88	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้สะอาด ถูกหลักอนามัย	3.74	0.93	มาก
ความสะอาดของสถานที่ทำอาหาร	3.72	0.93	มาก

จากตารางที่ 4 ผู้วิจัยได้เรียงลำดับคุณภาพการบริการด้านอาหารจากตัวตัวแปรที่ได้รับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความแข็งแรงของโต๊ะ เก้าอี้ จำนวนอุปกรณ์ที่ใช้เพียงพอ การจัดสถานที่ง่ายต่อการรับประทาน ตามลำดับส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความสะอาดของสถานที่ทำอาหาร

ตารางที่ 5 ระดับคุณภาพการส่งเสริมการตลาดของประกอบการ โต๊ะเงินจังหวัดนครปฐม

ด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การนำเสนอรายการอาหาร	3.87	0.92	มาก
การเรียงลำดับรายการอาหาร	3.86	0.91	มาก
การประชาสัมพันธ์	3.85	0.91	มาก
การจัดวางอาหาร	3.83	0.88	มาก
ความรวดเร็ว	3.81	0.91	มาก
ความน่าสนใจ	3.80	0.88	มาก
ความมีเอกลักษณ์ท้องถิ่น	3.80	0.88	มาก
ความแปลกใหม่	3.80	0.93	มาก
ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.79	0.94	มาก

จากตารางที่ 5 ผู้วิจัยได้เรียงลำดับคุณภาพการบริการด้านอาหารจากตัวตัวแปรที่ได้รับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การนำเสนอรายการอาหาร รองลงมาคือการเรียงลำดับรายการอาหาร และการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความหลากหลายของรายการอาหาร

2. อิทธิพลของการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโต๊ะเงินจังหวัดนครปฐมผู้วิจัยได้สรุปการวิเคราะห์ตามที่แสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ

model	Standardize Coefficients		Standardize Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	2.741	.241		11.362	.000
1. ความสะอาดของอาหาร	.181	.079	.196	2.290	.023
2. การเอาใจใส่ลูกค้า	-.146	.074	-.156	-1.987	.048
3. ความหลากหลายในด้านราคา	-.190	.064	-.213	-2.989	.003

R = .366, R² = .113, adj.R² = .066, F = 2.411

จากตารางที่ 6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการโต๊ะเงินจังหวัดนครปฐม มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความสะอาดของอาหาร การเอาใจใส่ลูกค้า และความหลากหลายในด้านราคา ที่มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านความหลากหลายในด้านราคา

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอิทธิพลของการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโต๊ะเงินจังหวัดนครปฐม จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโต๊ะเงินในจังหวัดนครปฐม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านคุณภาพและการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความชื่นชอบในเรื่องมาตรฐานของอาหารและเครื่อง แต่ให้ความเห็นในเรื่องความสะอาดของอาหารน้อยที่สุด ด้านที่ 2 ด้านผู้ให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความชื่นชอบในเรื่องความกระตือรือร้นในการบริการ แต่ให้ความเห็นในเรื่อง การแต่งกาย สะอาดสุภาพของพนักงานบริการน้อยที่สุด ด้านที่ 3 ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความชื่นชอบในเรื่องราคาอาหารเหมาะสมกับรายการอาหาร แต่ให้ความเห็นในเรื่อง มีความหลากหลายในด้านราคา น้อยที่สุด ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และอุปกรณ์เครื่องใช้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความชื่นชอบในเรื่อง ความแข็งแรงของโต๊ะ เก้าอี้แต่ให้ความเห็นในเรื่อง ความสะอาดของสถานที่ทำอาหาร น้อยที่สุด

ด้านที่ 5 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความชื่นชอบในเรื่องการเรียงลำดับรายการอาหาร แต่ให้ความเห็นในเรื่องความหลากหลายของรายการอาหารน้อยที่สุด และเมื่อนำผลความพึงพอใจมาทั้ง 5 ด้านมาวิเคราะห์อิทธิพลของการบริการอาหาร เครื่องดื่มมีต่อคุณภาพการให้บริการโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความสะอาดของอาหาร การเอาใจใส่ลูกค้า และความหลากหลายในด้านราคา ที่มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ สรรรรถ ปานอุดมลักษณ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการระหว่างร้านอาหารเฟรนไชส์ต่างประเทศกับร้านอาหารเฟรนไชส์ประเทศไทย ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมบอกรับและกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของร้านอาหารเฟรนไชส์ไทยและเฟรนไชส์ต่างประเทศมีความพึงพอใจมากในด้าน ความสุภาพอ่อนโยนและการสื่อสารของพนักงานบริการ รองลงมาคือด้านความปลอดภัย ความสามารถของการเข้าถึงการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับทวีเดช ธวัชณกุล (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการอาหารและเครื่องดื่มของแผนกห้องอาหารของโรงแรมดุสิตธานี โดยพบว่า ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ การจัดเตรียมอุปกรณ์รับประทานอาหาร เครื่องแก้วเป็นระเบียบสวยงามครบถ้วน 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการ 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การสร้างความเชื่อมั่น 4. ด้านการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การแนะนำรายการอาหาร การเสนอแนะและให้คำปรึกษาในด้านการบริการอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาอิทธิพลของการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพในการบริการอาหารและเครื่องดื่มของผู้ประกอบการโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. อิทธิพลของการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความสะอาดของอาหาร การเอาใจใส่ลูกค้า และความหลากหลายในด้านราคา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับแนวคิดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพราะผู้ให้บริการเป็นผู้ต้องการการตอบสนอง และเป็นผู้เรียกร้องการบริการ หากผู้ประกอบการสนใจแต่การพัฒนารสชาติอาหาร รายการอาหาร การลดราคา แต่ขาดการควบคุมความสะอาดของอาหาร รายการอาหารและราคามีให้เลือกน้อย ไม่มีการควบคุมการแต่งกาย สะอาด สุภาพของพนักงานบริการ ก็อาจเสียลูกค้ากลุ่มสำคัญไปได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในการให้ทุนสนับสนุนการวิจัย และขอขอบคุณหอการค้าจังหวัดนครปฐม สมาคมโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม ที่เอื้อเฟื้อข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- ทวีเดช ธวัชณกุล. (2555). คุณภาพการบริการอาหารและเครื่องดื่มของแผนกห้องอาหารของโรงแรมดุสิตธานี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 6(2). หน้า 1 – 25.
- บัณฑิต อเนกพูนสุข. (2560). Food on the move. <<http://www.tatreviewmagazine.com/web/menu-read-tat/menu-2017/menu-12017/762-12017-food-on-the-move>> (สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2562).
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2559). โต๊ะจีนนครปฐมรุกตลาดอาเซียน เจาะงานแต่ง-เลี้ยงสังสรรค์สุดฮิต. <http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1464772877> (สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2562).
- ภัทรพร พันธุ์. (2558). การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารโดยผ่านประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในประเทศไทย. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 8(2), 27 – 37.
- สรรรรถ ปานอุดมลักษณ์. (2557). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการระหว่างร้านอาหารเฟรนไชส์ต่างประเทศกับร้านอาหารเฟรนไชส์ประเทศไทย ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมบอกรับและกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ. พระบรมราโชวาท พระราชดำรัส เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม. <<http://www.thaihealth.or.th/Content/21624.html>>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวรายไตรมาส. กรุงเทพฯ: เอ็กเซลเลนท์ บิซิเนส แมเนจเม้นท์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม. (2559). งานเทศกาลอาหารและผลไม้. <<http://www.nkppao.go.th/content-17-248.html>> (สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2562).

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1994). *Qualitative Data Analysis* (2nd ed.) London: SAGE Publications.

Smith, M., & Richards, G. (2012). *The Routledge Handbook of Cultural Tourism*: Routledge.