

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการร้านอาหารไทยในหัวหิน เปรียบเทียบระหว่างร้านอาหารขนาดกลางและขนาดเล็ก

FOREIGN TOURISTS' SATISFACTION TOWARDS THAI RESTAURANT SERVICE IN HUA HIN: A COMPARISON BETWEEN MEDIUM AND SMALL RESTAURANTS

สุพัตรา คงขำ^{1*)}, มณฑกานติ ชุบชuwong²⁾

¹⁾ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

²⁾ อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Sopatra Kongkhum¹⁾, Montakan Chubchuwong²⁾

¹⁾ Master of Arts (Tourism management) Dhurakij Pundit University

²⁾ Lecturer in Master of Arts (Tourism management), Faculty of Tourism and Hospitality
Dhurakij Pundit University

*Corresponding author e-mail: supatrakong83@gmail.com

Receive : September 22, 2020

Revised: November 17, 2020

Accepted: December 29, 2020

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัญหาของร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็ก และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทย ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และประเภทร้านอาหารในการศึกษาสภาพปัญหาใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของร้านอาหารไทยในหัวหิน จำนวน 10 คน ในการศึกษาความพึงพอใจใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยในหัวหิน จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของร้านอาหารไทยในหัวหินคือ เรื่องอาหารริมชายหาดที่ไม่สามารถกำหนดราคาให้เป็นมาตรฐานได้ คู่แข่งทางการค้าค่อนข้างสูง ต้นทุนการผลิตสูง การลาออกของพ่อครัวบอย ๆ และการให้บริการล่าช้าในด้านความพึงพอใจ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็กด้านราคาในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ รายได้ และอาชีพ รวมถึงประเภทร้านอาหารไทย ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การบริการอาหาร ร้านอาหารไทย อำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์

ABSTRACT

The objectives of this research article were: 1) to study the problems related to operating Thai restaurants in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan; 2) to study the satisfaction of foreign tourists who visited small and medium Thai restaurants; and 3) to compare the foreign tourists' satisfaction towards small and medium Thai restaurants in Hua Hin. The sample group for this qualitative research study comprised 10 participants involving in the operation of Thai restaurants in Hua Hin who participated in in-depth interviews, and 400 foreign tourists who visited restaurants in Hua Hin who answered a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and ANOVA.

The research found that the problems of Thai restaurants in Hua Hin were the inability to determine beach side food prices, high competition, high costs, high rates of chef turnovers and delayed services. Foreign tourists were satisfied with the food prices in small and medium Thai restaurants at the highest level. Demographic factors of gender, age, education level, nationality, income, occupation and type of Thai restaurant did not affect the tourists' satisfaction.

Keywords : satisfaction, food service, Thai restaurant, Hua Hin, Prachuap Khiri Khan

บทนำ

จากการสำรวจโดยสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี พ.ศ. 2562 พบว่า จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นจังหวัดที่มีรายได้สูงติดอันดับ 1 ใน 10 จากการท่องเที่ยวของประเทศ โดยจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครมากนัก อีกทั้งยังมีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลาย เป็นเมืองด่านสำคัญระหว่างภาคกลางและภาคใต้ และมีศักยภาพในการส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวพำนักระยะยาว จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว ในปี 2562 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางไปหัวหิน จำนวน 4,835,371 คน เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยมีค่าเฉลี่ยของการเติบโตแบบทบต้น (“CAGR”) ตั้งแต่ปี 2560 จนถึงปี 2562 เท่ากับร้อยละ 6.81 และในปี 2562 หัวหินสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งสิ้น 28,268.48 ล้านบาท

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครมากนัก อีกทั้งยังมีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลาย เป็นเมืองด่านสำคัญระหว่างภาคกลางและภาคใต้ และมีศักยภาพในการส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวพำนักระยะยาว จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว ในปี 2562 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางไปหัวหิน จำนวน 4,835,371 คน เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยมีค่าเฉลี่ยของการเติบโตตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปี 2562 ร้อยละ 6.81 ประกอบกับผลการวิจัยของนพรัตน์ บุญเพียรผล (2560) พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวนานาชาติต่อคุณภาพการบริการธุรกิจร้านอาหารในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการตอบสนองมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่ตามลำดับ

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวนานาชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (นพรัตน์ บุญเพียรผล, 2560) พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวนานาชาติในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนถึงคุณลักษณะในการบริการที่เป็นเครื่องมือใช้วัดความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการบริการธุรกิจร้านอาหาร ในเขตพื้นที่ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในรายด้านของความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวนานาชาติ โดยมี 3 อันดับแรก คือ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในด้านการตอบสนองมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่ตามลำดับ ดังนั้น การที่มีพนักงานมีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมในการให้บริการต่อการให้บริการกับลูกค้า อีกทั้งพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นปัญหาของร้านอาหารไทยในหัวหิน พบว่า จากสถานะการแข่งขันของธุรกิจร้านอาหารที่มีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปประกอบกับจากผลสำรวจการรับรู้ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยในหัวหินยังพบว่า มีประเด็นปัญหาต่าง ๆ มากมายที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัส เช่น อาหารไม่อร่อย ความไม่คุ้มค่ากับราคาอาหาร การบริการที่ไม่น่าประทับใจ การบริการช้า ทำให้ที่ตั้งของร้านหายาก ไม่ปลอดภัย และพนักงานร้านให้บริการไม่ดี เป็นต้น (Tripadvisor, 2562, ออนไลน์) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ

ที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยในหัวหิน โดยสำรวจจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเยือน เพื่อนำปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นำเสนอผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในหัวหิน เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาบริหารจัดการร้านอาหารไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จัดการพื้นที่ร้านอาหารให้เหมาะสมปลอดภัย เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็ก ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และประเภทร้านอาหาร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็กในหัวหิน และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็ก

ในหัวหิน และเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางลักษณะประชากรที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยในหัวหินระหว่างร้านอาหารขนาดกลางและขนาดเล็ก

โดยร้านอาหารไทยขนาดกลาง หมายถึง ร้านที่จำหน่ายอาหารไทย มีจำนวนโต๊ะที่นั่งสำหรับรับรองลูกค้ามากกว่า 50 โต๊ะ และมีพนักงานที่ให้บริการมากกว่า 20 คน และร้านอาหารไทยขนาดเล็ก หมายถึง ร้านที่จำหน่ายอาหารไทยเน้นอาหารจานด่วน มีจำนวนโต๊ะที่นั่งสำหรับรับรองลูกค้าน้อยกว่า 50 โต๊ะ และมีพนักงานที่ให้บริการน้อยกว่า 10 คน (ญาณิศา เผื่อนเพาะ, 2561, 313-314)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงคุณภาพคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของร้านอาหารไทยในหัวหิน และ 2) การวิจัยเชิงปริมาณคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยในอำเภอหัวหิน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) การวิจัยเชิงคุณภาพคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของร้านอาหารไทยในหัวหิน จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ตัวแทนสำนักงานเทศบาลเมืองหัวหิน จำนวน 4 คน ตัวแทนจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หัวหิน จำนวน 1 คน ตัวแทนผู้ประกอบการร้านอาหารไทย จำนวน 4 คน และตัวแทนนักท่องเที่ยว จำนวน 1 คน โดยเลือกแบบเจาะจง

2) การวิจัยเชิงปริมาณคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยในหัวหิน จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Cochran (1977, อ้างใน ธีรฤทธิ เอกะกุล, 2543) ในกรณี

ที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) จากร้านอาหารขนาดกลาง จำนวน 200 คน และขนาดเล็ก จำนวน 200 คน จนได้ครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ รายได้ และอาชีพ และ 2) ประเภทร้านอาหาร ได้แก่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยในหัวหิน 8 ด้าน ได้แก่ อาหาร ราคา สถานที่ โปรโมชัน พนักงาน ขั้นตอนการบริการ บรรยากาศของร้าน และความสะอาดและสุขอนามัย

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยคือ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการวิจัย เดือนธันวาคม 2562 – สิงหาคม 2563

โดยมีแนวทางของการใช้สมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ รายได้ และ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

2. ประเภทร้านอาหารไทย ได้แก่ ร้านอาหารขนาดกลาง และร้านอาหารไทยขนาดเล็ก แตกต่างกัน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในหัวหิน

2. แบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็ก ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็กในหัวหินหัวหิน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale)

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการร้านอาหารไทยในหัวหิน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือวิจัย

2. สร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพปัญหาและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็ก ในหัวหิน

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมเนื้อหา ความถูกต้องทางภาษา และหาข้อขัดแย้ง ความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้องกันทุกข้อ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปดำเนินการทดลองใช้ (Try out) กับนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) หากได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือที่สามารถนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างได้จริง ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากการสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถาม โดยทำการสุ่มแบบบังเอิญจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาเอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รายงานวิจัย ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการสังเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็กในหัวหิน โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และประเภทร้านอาหาร โดยการหาค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ANOVA

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเทศบาลเมืองหัวหิน จำนวน 4 คน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน จำนวน 1 คน ผู้ประกอบการร้านอาหารไทย จำนวน 4 คน และนักท่องเที่ยว จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน พบว่า สภาพปัญหาของร้านอาหารไทยในหัวหินที่พบคือ ราคาอาหารริมชายหาดที่ไม่สามารถกำหนดให้เป็นมาตรฐานได้ คู่แข่งทางการค้าค่อนข้างสูง ต้นทุนการผลิตสูง การลาออกของพ่อครัวบอย ๆ และการให้บริการล่าช้า โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะคือ ควรมีการอบรมแนวทางการปฏิบัติสำหรับร้านอาหาร คุณภาพการบริการของพนักงานร้านอาหารควรให้ความสำคัญกับความสะอาด ถูกสุขอนามัย พัฒนารูปลักษณ์อาหารให้มีความหลากหลายและแสดงถึงความเป็นคนไทย และควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างเคร่งครัด รักษามาตรฐานด้านราคา รสชาติ คุณภาพอาหาร การบริการ กำหนดมาตรการรักษาพนักงานที่มีฝีมือไว้

จากการแจกแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.8 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 32.8 ระดับ

การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 39.8 เป็นชาวยุโรป ร้อยละ 71.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท/เดือน ร้อยละ 43.0 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 43.0

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็ก ในอำเภอหัวหิน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจร้านอาหารไทยขนาดกลางมากที่สุดคือ ด้านราคา และด้านขั้นตอนการบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.38$) รองลงมาคือ ด้านอาหาร และด้านพนักงาน ($\bar{x}=3.34$) ด้านความสะอาดและสุขอนามัย ($\bar{x}=3.27$) ด้านบรรยากาศของร้าน ($\bar{x}=3.26$) ด้านโปรโมชั่น ($\bar{x}=3.23$) และด้านสถานที่ ($\bar{x}=3.18$) ตามลำดับ

ในส่วนร้านอาหารขนาดเล็ก พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านราคา ($\bar{x}=3.47$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการบริการ ($\bar{x}=3.39$) ด้านอาหาร และด้านบรรยากาศร้าน ($\bar{x}=3.35$) ด้านพนักงาน และด้านความสะอาดและสุขอนามัย ($\bar{x}=3.33$) ด้านโปรโมชั่น ($\bar{x}=3.27$) และด้านสถานที่ ($\bar{x}=3.22$) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ รายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

นักท่องเที่ยชาวต่างชาติที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน

จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทย

ไม่แตกต่างกัน ผลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์		ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทย				
		ในภาพรวม				
เพศ	ชาย	3.32	.630	.132	.895	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.31	.559			
		$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.	ผลทดสอบ
อายุ	20-30 ปี	3.19	.683	.352	.843	ไม่แตกต่าง
	31-40 ปี	3.37	.807			
	41-50 ปี	3.33	.690			
	51-60 ปี	3.34	.769			
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	3.38	.800			
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.32	.605	.052	.950	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	3.30	.618			
	ปริญญาโท	3.32	.568			
สัญชาติ	ทวีปอเมริกา	3.43	.601	.820	.483	ไม่แตกต่าง
	ทวีปเอเชีย	3.36	.620			
	ทวีปยุโรป	3.28	.592			
	ทวีปโอเชียเนีย	3.48	.612			
รายได้ต่อเดือน	น้อยกว่า 30,000 บาท	3.25	.633	1.594	.190	ไม่แตกต่าง
	30,001-45,000 บาท	3.39	.572			
	45,001-60,000 บาท	3.30	.572			
	60,001 บาทขึ้นไป	3.45	.522			

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์		ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทย				
		ในภาพรวม				
		$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.	ผลทดสอบ
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	3.18	.640	1.095	.359	ไม่แตกต่าง
	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.32	.620			
	พนักงานเอกชน	3.38	.590			
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	3.28	.582			
	เกษตรกร	3.61	.635			

หมายเหตุ. *ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 2 ประเภทร้านอาหารไทย ได้แก่ ร้านอาหารขนาดกลาง และร้านอาหารไทยขนาดเล็ก แตกต่างกัน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ประเภทร้านอาหารไทย ได้แก่ ร้านอาหารขนาดกลาง และร้านอาหารขนาดเล็ก ไม่ส่งผลต่อความ

พึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทย ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านอาหารไทยขนาดกลางและขนาดเล็กในระดับที่ใกล้เคียงกัน ผลปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามประเภทร้านอาหารไทย

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทย	ประเภทร้านอาหาร	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.	ผลทดสอบ
ด้านอาหาร	ขนาดกลาง	3.33	.640	-.288	.773	ไม่แตกต่าง
	ขนาดเล็ก	3.35	.677			
ด้านราคา	ขนาดกลาง	3.38	.750	-1.103	.271	ไม่แตกต่าง
	ขนาดเล็ก	3.46	.819			
ด้านสถานที่	ขนาดกลาง	3.17	.790	-.500	.618	ไม่แตกต่าง
	ขนาดเล็ก	3.21	.809			

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามประเภทร้านอาหารไทย (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทย	ประเภทร้านอาหาร	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.	ผลทดสอบ
ด้านโปรโมชั่น	ขนาดกลาง	3.22	.780	-.498	.619	ไม่แตกต่าง
	ขนาดเล็ก	3.26	.874			
ด้านพนักงาน	ขนาดกลาง	3.33	.706	.050	.960	ไม่แตกต่าง
	ขนาดเล็ก	3.33	.781			
ด้านขั้นตอนการบริการ	ขนาดกลาง	3.38	.748	-.032	.974	ไม่แตกต่าง
	ขนาดเล็ก	3.38	.813			
ด้านบรรยากาศของร้าน	ขนาดกลาง	3.26	.667	-1.242	.215	ไม่แตกต่าง
	ขนาดเล็ก	3.34	.740			
ด้านความสะอาดและสุขอนามัย	ขนาดกลาง	3.27	.795	-.769	.442	ไม่แตกต่าง
	ขนาดเล็ก	3.33	.828			
ภาพรวม	ขนาดกลาง	3.29	.588	-.700	.484	ไม่แตกต่าง
	ขนาดเล็ก	3.33	.609			

หมายเหตุ. **ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาสภาพปัญหาในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับราคาอาหารริมชายหาดที่ไม่สามารถกำหนดได้ ส่วนปัญหาอื่น ๆ ไม่พบเนื่องจากมีการควบคุมและตรวจสอบตามมาตรฐาน และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ อบรมแนวทางการปฏิบัติสำหรับร้านอาหาร คุณภาพการบริการของพนักงาน และตรวจสอบอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะคือ ร้านอาหารควรให้ความสำคัญกับความสะอาดถูกสุขอนามัย พัฒนารูปลักษณ์อาหารให้มีความหลากหลายและแสดงถึงความเป็นคนไทย ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

อย่างเคร่งครัด และควรรักษามาตรฐานด้านราคา รสชาติ คุณภาพอาหารและการบริการ อาจเนื่องจากอำเภอหัวหินเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาท่องเที่ยวจำนวนมาก หรืออาจเป็นเพราะพื้นที่เช่าขายอาหารมีราคาสูงจึงทำให้มีต้นทุนสูงในการประกอบการขายอาหาร

2. จากผลศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ด้านราคาอยู่ในระดับสูงสุด โดยมีประเด็นความเหมาะสมในด้านคุณภาพอาหาร และเครื่องดื่มเมื่อเปรียบเทียบกับราคา และด้านขั้นตอนการบริการในประเด็นความรวดเร็วในการเสิร์ฟ

อาหาร มีคะแนนมากที่สุด อาจเนื่องมาจากค่าครองชีพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะมีอัตราสูงกว่าชาวไทย ดังนั้น จึงมองว่าราคาอาหารในร้านอาหารที่หัวหินไม่แพงและมีความเหมาะสมกับคุณภาพของอาหาร รวมทั้งยังมองว่าการให้บริการในร้านอาหารมีความรวดเร็ว อาจเนื่องมาจากร้านอาหารในหัวหินมีจำนวนมากเพราะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมากโดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว จึงต้องแข่งขันกันในด้าน การให้บริการที่ประทับใจ รวดเร็ว และด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับวิชา ทองลัพท์ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารประเภทชาบูของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารประเภทชาบู โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลากร กระบวนการและความสะอาด ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และยังสอดคล้องกับ หทัยรัตน์ ประชาวงศ์ และคณะ (2559) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารไทย กรณีศึกษา จังหวัดพระตะบอง ประเทศกัมพูชา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการร้านอาหารไทย จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ ประเภทร้านอาหารที่ใช้บริการ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ รายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน

จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสุจารี ไสรดสร่ง (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารขุนเลคอฟฟี่ อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารขุนเลคอฟฟี่ อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมปลายเปิดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับร้านอาหารไทย พบว่า นักท่องเที่ยวให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมของคุณภาพอาหาร เช่น เสิร์ฟอาหารที่ไม่ปรุงสดใหม่ วัตถุดิบที่ใช้ในการปรุงอาหารมีคุณภาพไม่เหมาะสมมากที่สุด อาจเนื่องมาจากร้านอาหารบางร้านอาจจำเป็นต้องลดต้นทุนการผลิต จึงใช้วัตถุดิบที่อยู่ในระดับปานกลางแต่การกำหนดราคาสูงตามพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวจึงอาจทำให้คุณภาพอาหารไม่สอดคล้องกับราคาอาหาร และเป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการปรับปรุง เพื่อไม่เอาเปรียบผู้บริโภคและสร้างความพึงพอใจให้แก่ นักท่องเที่ยวในการบอกต่อไปยังคนอื่นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยในหัวหิน ทั้ง 8 ด้าน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยไม่มีด้านใดที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความ

พึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่าควรมีการพัฒนาในทุกด้าน ดังนี้

1. ด้านอาหาร ผู้ประกอบการควรมีการรักษามาตรฐานของรสชาติอาหารไทยที่มีความกลมกล่อม เป็นเอกลักษณ์ ของอาหารไทย มีเมนูอาหารที่หลากหลายแปลกใหม่ พัฒนาอาหารท้องถิ่นให้มีความโดดเด่น วัตถุดิบที่ใช้ต้องมีคุณภาพ และให้ความสำคัญกับการประกอบอาหารสดใหม่

2. ด้านราคา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการกำหนดมาตรการกำหนดราคาอาหารในเมืองท่องเที่ยวและชี้แจงให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตาม อย่างเคร่งครัด ไม่เอาเปรียบ ผู้บริโภค และผู้ประกอบการควรกำหนดราคาอาหารที่มีความเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถรับประทานได้บ่อยครั้ง และกลับมาใช้บริการอยู่เรื่อย ๆ

3. ด้านสถานที่ เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคอาหารในอำเภอหัวหิน มักใช้รถส่วนตัวในการเดินทาง จึงทำให้ลูกค้าให้ความสำคัญกับที่จอดรถเพียงพอ และผู้ประกอบการควรคำนึงถึงการตกแต่งร้านที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อให้ลูกค้าสามารถจดจำจุดเด่น ของร้านได้

4. ด้านโปรโมชั่น ผู้ประกอบการควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจ เช่น โปรโมชั่นพิเศษในวันสำคัญต่างๆ มีส่วนลดพิเศษในเทศกาลต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจและเกิดการบอกต่อของนักท่องเที่ยวผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

5. ด้านพนักงาน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกพนักงานที่มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อลูกค้าได้ เช่น เมนูใหม่ ๆ โปรโมชั่นในช่วงนั้น ๆ จดจำลูกค้าและความต้องการของลูกค้าได้ดี แม้จะเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่แสดงถึงความใส่ใจต่อลูกค้า

รายบุคคลและทำให้ผู้บริโภครู้สึกอยากกลับมาใช้บริการที่ร้านอีกครั้ง

6. ด้านขั้นตอนการบริการ เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคในปัจจุบันมักใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ และไม่ชอบการรอคอย ดังนั้น ระยะเวลาในการเตรียมและเสิร์ฟอาหารควรมีความรวดเร็ว เหมาะสม และในความรวดเร็วนี้ลูกค้าต้องได้รับเครื่องดื่มและอาหารถูกต้องตรงตามสิ่งที่สั่ง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานด้วยความเป็นมืออาชีพ และใส่ใจลูกค้า

7. ด้านบรรยากาศของร้าน ผู้ประกอบการควรปรับปรุงภูมิทัศน์ร้านทั้งภายในและภายนอก ให้มีความแปลกตา น่าสนใจ มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย มีจุดเช็คอิน ถ่ายภาพ เพื่อนำไปสู่การประชาสัมพันธ์ร้านผ่านสื่อออนไลน์

8. ด้านความสะอาดและสุขอนามัย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ควรมีการตรวจประเมินความสะอาดและสุขอนามัยของร้านอาหารในหัวหินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยแก่สุขภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการควรตระหนักถึงความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร สถานที่ประกอบอาหารพ็อคครัวแม่ครัวปรุงอาหาร วัตถุดิบในการทำอาหาร ต้องมุ่งเน้นความสดใหม่ เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค และควรมีการทำความสะอาดภายในร้านทุกวัน ให้บริการเจลแอลกอฮอล์ อุปกรณ์วัดไข้ และติดตามข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์โรคติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติตามมาตรการของสำนักงานสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด

9. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ปัจจัยทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไทยในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ประกอบการไม่ควรมองข้ามสิ่งเหล่านี้และควรพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตอบสนองต่อความ

ต้องการของลูกค้าทุกเพศทุกวัยและเพื่อนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

10. ข้อค้นพบที่ได้จากข้อเสนอแนะปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของอาหาร ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารในหัวหินควรให้ความสำคัญในทุกเมนูอาหารทั้งในด้านวัตถุดิบในการปรุงอาหาร รสชาติ ความสะอาด ความปลอดภัย ความเหมาะสมของราคา และการไม่เอาเปรียบผู้บริโภค เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีทัศนคติในด้านบวกต่อร้านอาหารไทยและเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามกลุ่มสัญชาติ
2. ควรศึกษาการเติบโตของธุรกิจร้านอาหารไทยในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดท่องเที่ยวอื่น ๆ
3. ควรศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการกับการสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) เพราะการสื่อสารแบบปากต่อปากนั้นเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดการส่งผ่านข่าวสารอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิดจากการที่ผู้บริโภคเกิดความประทับใจในสินค้าและบริการและจะนำไปบอกเล่าให้กับบุคคลใกล้ชิดจึงส่งผลให้มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังเป็นกลยุทธ์ที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐฉา รุ่งเสถียรภุช. (2558). **ประเภทของร้านอาหาร คุณภาพของอาหาร คุณภาพการบริการ และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารสำหรับมือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏ อุบลราชธานี.
- นพรัตน์ บุญเพียรผล. (2560). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.** Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 10 (1), 61-76.
- ฝนทิพย์ มะม่วงแก้ว. (2559). **คุณสมบัติส่วนบุคคล จิตวิทยาตลาดบริการ และภาพลักษณ์ ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการบริการของร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร.** การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิทยา ทองลัทธิ. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารประเภทขาบูของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). **มูลค่าตลาดธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย.** ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 26, 2562, จาก <http://www.kasikornbank.com/TH/SME/KSMEKnowledge/KSMEAnalysis/Documents/SMELocalRestaurant.pdf>.

สุจारी โสรดสรง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารขุนเลคอฟฟี่ อำเภอลานสกา
จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Kotler, Philip.(1997). **Marketing Management (8thed.)**. Englewood Cliffs,NJ:

Tripadvisor. (2562). ร้านอาหารในหัวหิน. ค้นเมื่อ ตุลาคม 20, 2562, จาก <https://th.tripadvisor.com>.