

การยกระดับมาตรฐานการจัดการธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม

นิตยา งามยิ่งยง^{1,*}, เสาวนีย์ มะหะพรหม², นพดล มณีรัตน์³

¹ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

^{2,3} สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Received: 6 June 2023

Revised: 5 October 2023

Accepted: 30 November 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมให้ได้มาตรฐาน (2) พัฒนารูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมที่ได้มาตรฐาน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการโต๊ะจีน 19 ราย ผู้ประกอบการธุรกิจออร์กาไนเซอร์ 5 ราย บุคลากรภาครัฐและเอกชน 5 ราย นักวิชาการ 5 ราย ผู้บริโภค 6 ราย เลือกแบบเจาะจงใช้เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกการประชุม และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานเสิร์ฟ 30 ราย เลือกแบบเจาะจงใช้เครื่องมือวิจัย แบบประเมินคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนใช้โมเดลคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) มิติ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการ การสร้างความมั่นใจ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ข้อค้นพบจากการวิจัยด้านความปลอดภัยของอาหาร สุขลักษณะส่วนบุคคล และมาตรฐานการบริการ การประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.63) และการพัฒนารูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีนที่ได้มาตรฐานมี 2 รูปแบบ ได้แก่ การจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษ และการจัดงานเลี้ยงแบบครบวงจรซึ่งมีการประเมินคุณภาพรูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.70)

คำสำคัญ : การยกระดับมาตรฐาน โต๊ะจีนนครปฐม สุขภาพ

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: Jnittaya2109@gmail.com

Increasing the Standard of Catering Management for Healthy Chinese-Dishes in Nakhon Pathom Province

Nittaya Nagmyingyong^{1,*}, Saowanee Mahaprom², Noppadol Maneerat³

¹ International Business Program, Faculty of Management Sciences,
Nakhon Pathom Rajabhat University

^{1,2} Administration Program in General Management, Faculty of Management Sciences,
Nakhon Pathom Rajabhat University

Received: 6 June 2023

Revised: 5 October 2023

Accepted: 30 November 2023

Abstract

This research aims to (1) develop a food and beverage service process for a healthy Chinese-dishes business in Nakhon Pathom Province that meets standards, and (2) create a format for preparing healthy Chinese dishes in Nakhon Pathom Province. This research employs a research and development approach. The qualitative research utilized a sample group consisting of 19 Chinese-dish catering operators, 5 business organizing operators, 5 personnel from the government and private sector, 5 academic specialists, and 6 consumers selected through purposive sampling. The research tools include interview forms and a meeting recording form. The quantitative method involves a sample of 30 waiters, specifically selected using a research tool a quality assessment form. The qualitative data analysis employed content analysis, while the quantitative data analysis utilized descriptive statistics such as mean and standard deviation. The research results revealed that the food and beverage service process for Chinese catering businesses incorporates a service quality model (SERVQUAL) with five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Research findings on food safety, personal hygiene, and service standards revealed that when assessing the quality of food and beverage service standards for healthy Chinese catering businesses in Nakhon Pathom Province, the overall picture was found to be at the highest level ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.63). Chinese banquet arrangements come in two formats: special occasion banquets and integrated banquet arrangements. The quality assessment of the format for preparing Chinese banquets for health in Nakhon Pathom Province overall was found to be at a high level ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.70).

Keywords: Increasing the Standard, Nakhon Pathom Chinese-dishes, Healthy

* Corresponding Author; E-mail: Jnittaya2109@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ในปี 2562 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของธุรกิจบริการมีมูลค่า 563,376 ล้านบาท (Charoenpanich, 2021) ปัจจัยสนับสนุนจากผู้ประกอบการมองเห็นโอกาสจากธุรกิจ สามารถพัฒนารูปแบบการบริการให้เข้ากับยุคสมัยและความเป็นสากล ตอบสนองความต้องการของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัตได้ ทั้งนี้ธุรกิจจัดเลี้ยงเป็นหนึ่งในของอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม ปี 2560 – 2561 มูลค่าตลาดรวม สูงกว่า 4 แสนล้านบาท (Department of Business Development, 2019) ธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีน เป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดเลี้ยงที่ให้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ สร้างรายได้แก่ภาคการเกษตร และภาคการบริการจังหวัดนครปฐม รายได้มูลค่าสูงกว่า 2,000 ล้านบาทต่อปี (Treedaengnoi, 2016) ความสำเร็จของโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม มาจากอาหารรสชาติอร่อย มีความหลากหลายของอาหารในสำรับ ราคาไม่แพง ตลอดจนสามารถให้บริการได้ทุกสถานที่ และผลสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเดือนกันยายน 2563 จากผู้อำนวยการกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม พบว่ามีผู้ประกอบการโต๊ะจีนทั้งจังหวัดประมาณ 216 ราย ผ่านการรับรองมาตรฐานโต๊ะจีนที่สะอาดปลอดภัยจากสำนักงานสาธารณสุข จำนวน 44 ราย (Sarayut, 2020)

การจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการจัดงาน โดยเริ่มจากการจัดสถานที่ จัดโต๊ะและอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร มีบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในงานโดยพนักงานบริการ (Sinlapasorn, 2018) สามารถรองรับผู้มาร่วมงานจำนวนมากได้ จากงานวิจัยของ Rawal and Dani (2017) กล่าวว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการบริการที่ได้คุณภาพและมาตรฐานควบคู่กับรสชาติอาหารที่ดีและปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sanon et al. (2018) กล่าวว่าพัฒนารูปแบบการจัดงานเลี้ยงโต๊ะจีนที่ดี ควรมีมาตรฐานของอาหาร ผู้ให้บริการอาหารร่วมกับรายการอาหารโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพ สำหรับการตอบโต้ภัยกระแสวิพากษ์วิจารณ์ที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพ และจากการทบทวนวรรณกรรมการศึกษาข้อมูลเชิงพื้นที่ พบประเด็นปัญหาของผู้ประกอบการโต๊ะจีนนครปฐมด้านคุณภาพของพนักงานเสิร์ฟที่ยังไม่ได้มาตรฐาน เช่นบุคลิกภาพ การแต่งกายและการเสิร์ฟอาหาร สอดคล้องกับผลสัมภาษณ์นายประพจน์ อรรถชน นายขนมรมสมาคมโต๊ะจีนนครปฐม ระบุปัญหาของโต๊ะจีนนครปฐม คือ การขาดแคลนแรงงาน การขาดการจัดการคุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐาน ขั้นตอนการจัดบริการอาหาร ณ จุดจัดเลี้ยง (Akhathan, 2017) และจากงานวิจัยของ Suthamkosol (2015) พบว่า ผู้ประกอบการโต๊ะจีนควรมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานเสิร์ฟ ด้วยการบริการที่ดี การแต่งกายสะอาด มีความรู้และมีใจรักในงานบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งนอกจากผู้ประกอบการโต๊ะจีนจะมีการแข่งขันด้วยคุณภาพอาหารและการบริการแล้ว ยังคงปรับตัวการรับจัดงานแบบครบวงจรเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่มีหลากหลายด้วยเช่นเดียวกัน (Prachachat News, 2019)

จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น นำมาสู่โครงการวิจัย “การยกระดับมาตรฐานการจัดการธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม” โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดการธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม ผลลัพธ์ทำให้ผู้ประกอบการนำกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และรูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยง (Organizing) โต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมไปใช้ประโยชน์ ทำให้เพิ่มศักยภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นการบริการที่ดีและรูปแบบการจัดเลี้ยงครบวงจร ส่งผลโดยตรงต่อธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน ทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจ พึงพอใจและตัดสินใจใช้บริการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม อันจะนำไปสู่การสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้น และสร้างความยั่งยืนให้กับผู้ประกอบการโต๊ะจีน ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจของจังหวัดนครปฐมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

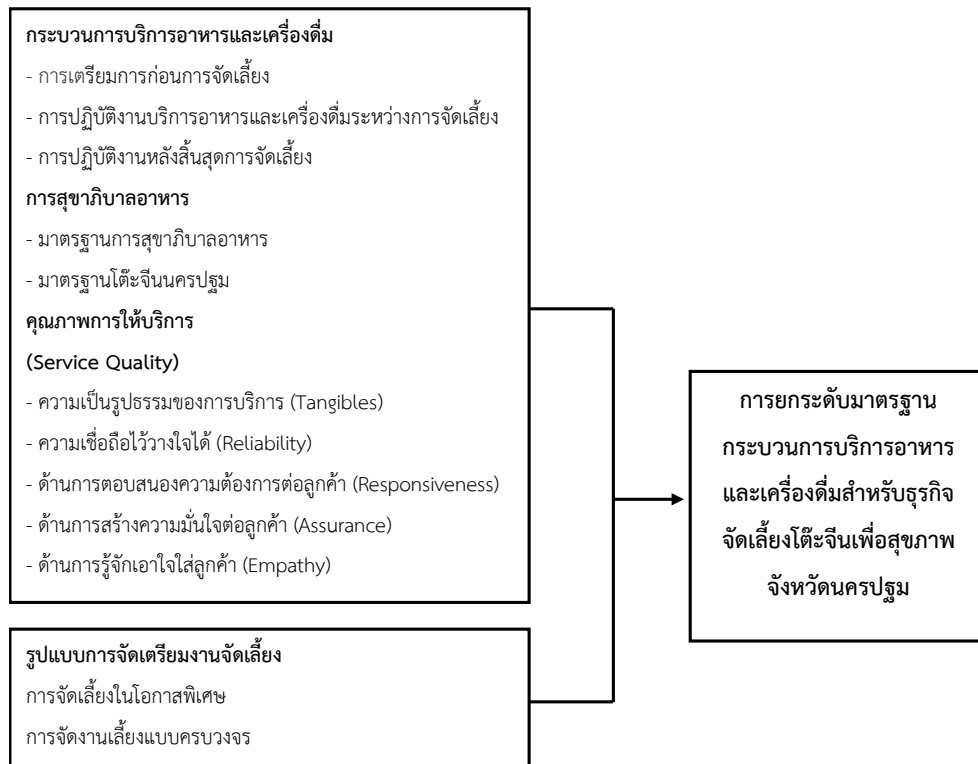
1. เพื่อพัฒนาระดับมาตรฐานกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมให้ได้มาตรฐาน
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยง (Organizing) โต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมที่ได้มาตรฐาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นการนำเสนออาหารและเครื่องดื่มต่อผู้บริโภค หรืออาจกล่าวได้ว่าการเสริมมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทำให้รู้สึกพึงพอใจและประทับใจ มีลำดับการบริการ ได้แก่ การเตรียมการก่อนการให้บริการ การปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มระหว่างการจัดเลี้ยง และการปฏิบัติงานหลังสิ้นสุดงานจัดเลี้ยง (Phimonsonpong, 2013) ซึ่งการเลือกรับประทานอาหาร นอกจากรสชาติแล้ว ผู้บริโภคยังคำนึงถึงความปลอดภัย (Food Safety) ในขณะเตรียมและบริโภค โดยสุขอนามัยของอาหารที่ได้นั้นเกิดจากการสุขาภิบาลอาหารที่ดี (Bureau of Food and Water Sanitation, 2021) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dangkhaw et al. (2018) พบว่าความปลอดภัยของอาหารควรเริ่มต้นจากการสุขาภิบาลอาหารของส่วนผสมอาหารที่ต้องตระหนักและเข้าใจถึงความสำคัญ ปัจจัยสำคัญต่อมาก็คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่เป็นเครื่องมือสำคัญต่อความสำเร็จและการเติบโตของธุรกิจจัดเลี้ยง โดยคุณภาพการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ให้บริการมีการแต่งกายดี มีความสุภาพอ่อนน้อม มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน ความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้จะเป็นการสร้างคุณค่าประสบการณ์ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโต๊ะจีนได้ (Pratum, 2019; Suthamkosol, 2015) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kunchornsirimongkol (2020) การฝึกอบรมมาตรฐานการบริการ ความปลอดภัยของอาหารและสุขอนามัยแก่พนักงาน จะสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยผู้ประกอบการใช้วิธีการสร้างความแตกต่างของคุณภาพของอาหารและการบริการในการดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง (Chapradit and Jadesadalug, 2015) และ Zhang and Wei (2018) and ARLANDA and SUROSO (2018) กล่าวว่า คุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ส่งผลต่อการซื้อซ้ำหรือการกลับมาใช้บริการ จากความสำคัญของคุณภาพการบริการข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ Parasuraman et al. (1998) ที่กำหนดมิติวัดคุณภาพของการบริการ SERVQUAL (Service Quality Model) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโต๊ะจีนนครปฐม ประกอบด้วยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองความต้องการต่อลูกค้า (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจและการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ โดยการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเป็นการผสมผสานวัฒนธรรมของชาวจีน ด้านอาหารการกินและด้านการจัดเลี้ยงในรูปแบบของการเลี้ยงโต๊ะจีน ทั้งนี้ผู้ประกอบการโต๊ะจีนสามารถสร้างความแตกต่างให้ลูกค้าสนใจด้วยความสามารถในการรับจัดงานเลี้ยงแบบครบวงจร (Chemchamrus, 2013) สอดคล้องกับ Thongpudsa (2018) ที่กล่าวว่า การบริหารการจัดเลี้ยงต้องมีการบริการต่าง ๆ ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า รวมถึงการรักษาคุณภาพงานบริการให้อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดเลี้ยงประสบความสำเร็จในระยะยาวได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Phimonsompong, 2013) แนวคิดเกี่ยวกับอาหารปลอดภัยและสุขาภิบาลอาหาร ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม (Sarayut, 2020; Bureau of Food and Water Sanitation, 2021) แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1998) และแนวคิดเกี่ยวกับบริการธุรกิจด้านจัดเลี้ยงโต๊ะจีนของ Prachachat News (2019) และ Chemchamrus (2013) โดยสามารถนำมาพัฒนากรอบการวิจัย ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1-2 วิจัยเชิงคุณภาพ และขั้นที่ 3-4 วิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและตัวอย่าง

ขั้นที่ 1-2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ประกอบการโต๊ะจีน ผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจออร์กาไนเซอร์ บุคลากรหน่วยงานภาครัฐและเอกชน นักวิชาการ ลูกค้าผู้ประกอบการโต๊ะจีน รวมจำนวน 40 คน โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) เกณฑ์ในการคัดเลือก ได้แก่ (1) ผู้ประกอบการโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ที่ผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐมและมีประสบการณ์ประกอบกิจการไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 19 ราย (2) ผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจออร์กาไนเซอร์ที่มีประสบการณ์ด้านการจัดเลี้ยงร่วมกับโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม และมีประสบการณ์ประกอบกิจการไม่น้อยกว่า 3 ปีจำนวน 5 ราย (3) บุคลากรหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับธุรกิจโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม และ/หรือด้านการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย

จำนวน 5 ราย (4) นักวิชาการ เป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ/หรือด้านการจัดงานเลี้ยงธุรกิจโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐมจำนวน 5 ราย และ (5) ลูกค้ายูนิคอาหารโต๊ะจีน เป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนนครปฐม ที่ผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐม ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง จำนวน 6 ราย

ขั้นที่ 3-4 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ประกอบการโต๊ะจีน และพนักงานเสิร์ฟอาหารโต๊ะจีน รวมจำนวน 49 คน โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) เกณฑ์ในการคัดเลือก ได้แก่ (1) ผู้ประกอบการโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ที่ผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐมและมีประสบการณ์ประกอบกิจการไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 19 ราย และ (2) พนักงานเสิร์ฟอาหารโต๊ะจีน เป็นผู้มีประสบการณ์ในการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนนครปฐม ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 30 ราย วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัย คือ แบบประเมินคุณภาพกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่มของพนักงานเสิร์ฟ และแบบประเมินคุณภาพรูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีน โดยกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 70 ราย

เครื่องมือวิจัย

ขั้นที่ 1-2 เครื่องมือวิจัย คือ (1) สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews form) แบบบันทึกการประชุมกลุ่มย่อย ในประเด็นการศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และรูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยง (Organizing) ของผู้ประกอบการโต๊ะจีนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า/ผู้บริโภคร และศึกษากระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และรูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยง (Organizing) โต๊ะจีนที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมและคู่มือการใช้งานเพื่อยืนยันความเหมาะสมก่อนการนำไปใช้ (2) แบบบันทึกการประชุมกลุ่มย่อย (3) แบบบันทึกการสนทนากลุ่มในการอบรมเชิงปฏิบัติการและการทดลองการใช้นวัตกรรมการจัดเลี้ยงโต๊ะจีน

ขั้นที่ 3-4 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัย คือ แบบประเมินคุณภาพกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่มของพนักงานเสิร์ฟ และแบบประเมินคุณภาพรูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีน โดยกำหนดการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วงคะแนน แปลความหมายได้ดังนี้ (Srisa-at, 2017)

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51-5.00	หมายความว่า	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51-4.50	หมายความว่า	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51-3.50	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51-2.50	หมายความว่า	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00-1.50	หมายความว่า	ระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การทดลองการจัดงานเลี้ยงโต๊ะจีนจริง ด้วยรูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมที่ได้มาตรฐาน ให้มีรูปแบบการจัดงานที่ครบวงจร ได้จากแบบบันทึกการประชุมการประเมินประสิทธิภาพแล้วทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D) ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences)

ขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย สรุปได้ดังภาพที่ 2

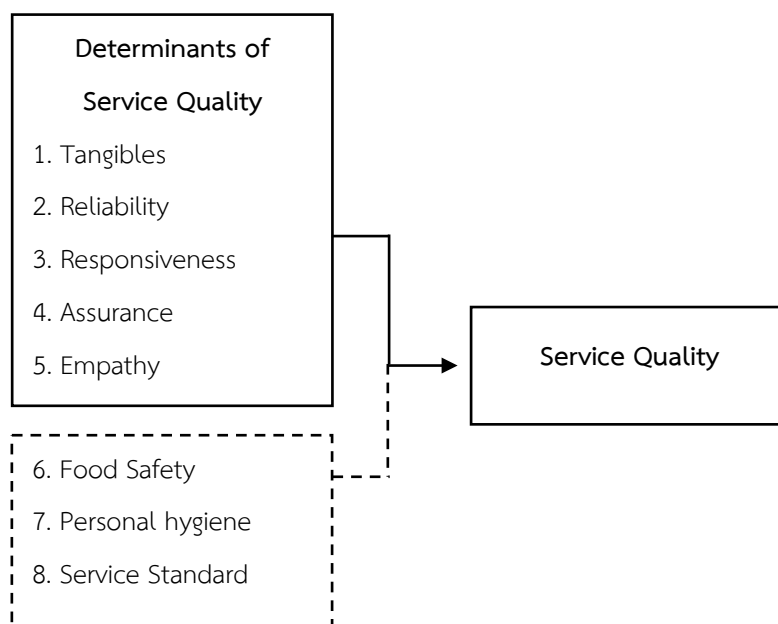


ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การยกระดับมาตรฐานกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีน เพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม โดยใช้แนวทางการยกระดับกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่มในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การเตรียมการก่อนการจัดเลี้ยง เป็นลำดับแรกของการให้บริการ ด้วยการเตรียมบริเวณพื้นที่จัดงานเลี้ยงให้สะอาดเรียบร้อย การจัดวางโต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์บนโต๊ะอาหารสวยงามได้มาตรฐาน และการเตรียมความพร้อมของพนักงานเสิร์ฟด้วยการแต่งกาย บุคลิกภาพ สุขลักษณะส่วนบุคคลที่ดี รวมถึงมีความรู้และทักษะพร้อมในการปฏิบัติงาน (2) การปฏิบัติงานการบริการอาหารและเครื่องดื่มระหว่างการจัดเลี้ยง ด้วยบริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มตามขั้นตอนที่เหมาะสมถูกต้อง ตรงลำดับการรับประทานอาหารโต๊ะจีน ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายประทับใจจากการบริการ และ (3) การปฏิบัติงานหลังสิ้นสุดการจัดเลี้ยง เป็นลำดับสุดท้ายของการให้บริการโต๊ะจีน ด้วยการกล่าวขอบคุณลูกค้า การจัดเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ และการทำความสะอาดพื้นที่จัดเลี้ยงให้สะอาดเรียบร้อย โดยการยกระดับมาตรฐานกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม พัฒนาร่วมกับการมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหาร “สถานที่จำหน่ายอาหาร” ด้วยการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานเสิร์ฟ การให้ความสำคัญกับการจัดการสถานที่ อาหาร ภาชนะ อุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมทั้งมีสุขลักษณะที่ดี เพื่อให้อาหารที่เสิร์ฟสะอาดปลอดภัยต่อผู้บริโภค ควบคู่กับการสร้างความตระหนักคุณภาพมาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐมแก่ผู้ประกอบการ โดยเป็นแนวทางในการยกระดับมาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่มโต๊ะจีนนครปฐมตามทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL (Service Quality Model) ของ Parasuraman et al. (1998)

ผลของการทดลองกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่มโต๊ะจีน ด้วยทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL มิติ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้แก่ ความสะอาด ความสวยงามของการจัดโต๊ะจีน อุปกรณ์มีการจัดวางได้มาตรฐาน รวมถึงการแต่งกายของพนักงานเสิร์ฟที่มีเครื่องแบบมาตรฐานเดียวกัน (2) ความน่าเชื่อถือของการบริการ พนักงานเสิร์ฟที่มีทักษะความเชี่ยวชาญ มีมาตรฐานการเสิร์ฟที่ถูกต้อง มีความสม่ำเสมอของการให้บริการ (3) การตอบสนองความต้องการ พนักงานเสิร์ฟบริการอย่างรวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจบริการตลอดการจัดเลี้ยง (4) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พนักงานเสิร์ฟบริการมีมาตรฐาน มีความรอบคอบ รวมถึงสุขอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่ดี (5) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ พนักงานเสิร์ฟใส่ใจและเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มางานจัดเลี้ยง การบริการด้วยความยิ้มแย้ม กล่าวคำต้อนรับและขอบคุณ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการจัดเลี้ยงโต๊ะจีน ข้อค้นพบจากงานวิจัย ซึ่งเป็นการขยายทฤษฎี SERVQUAL สามารถพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการจัดการธุรกิจโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม ด้วยมิติคุณภาพบริการเพิ่มเติม 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความปลอดภัยด้านอาหาร (Food Safety) การจัดการอาหารให้มีความปลอดภัย ป้องกันอันตรายที่ปนเปื้อนจากอาหารขณะเตรียม ประกอบและการเสิร์ฟอาหาร (2) สุขลักษณะส่วนบุคคล (Personal hygiene) ผู้ให้บริการหรือพนักงานเสิร์ฟมีสุขลักษณะที่ดี ดูแลสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรง ไม่เป็นโรคและมีการปฏิบัติตนให้อยู่ในสถานะที่ปลอดภัยไม่แพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ผู้บริโภค และ (3) มาตรฐานการบริการ (Service Standard) การกำหนดมาตรฐานการบริการให้กับพนักงานเสิร์ฟทุกครั้ง เพื่อการทำงานที่ชัดเจน ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจจากการใช้บริการโต๊ะจีน โดยสามารถนำมาสร้างโมเดลคุณภาพการบริการธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม SERVQUAL (Service Quality Model) ดังภาพที่ 3

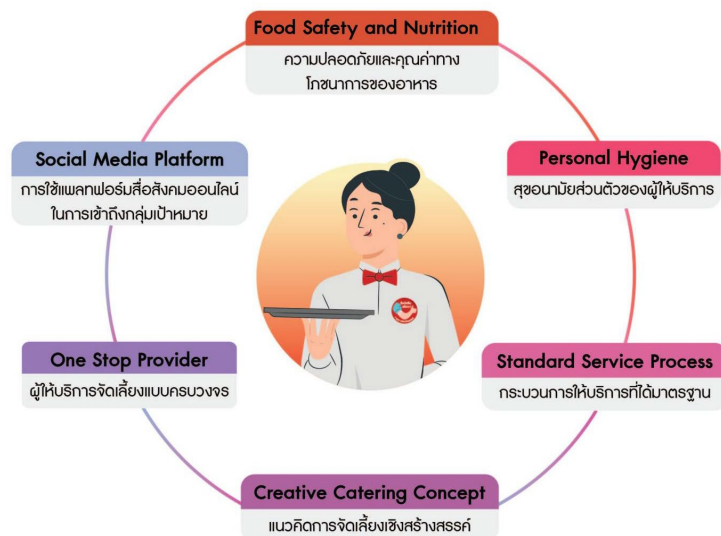


ภาพที่ 3 คุณภาพการบริการธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม
(ที่มา: ผู้วิจัยดัดแปลงมาจาก Parasuraman et al., 1998)

สรุปผลการประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมสำหรับพนักงานเสิร์ฟ ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเสิร์ฟมีการเตรียมการก่อนการจัดเลี้ยงโต๊ะจีน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.60) รองลงมาได้แก่ มีการปฏิบัติหลังสิ้นสุดงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.62) และมีการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโต๊ะจีน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การพัฒนารูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีนนครปฐมที่ได้มาตรฐาน ด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL (Service Quality Model) ของ Parasuraman et al. (1998) ร่วมกับผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยมีรูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีนที่ได้มาตรฐาน 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 การจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษ เป็นการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนขนาดเล็กที่มีมาตรฐานกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสามารถยกระดับการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนขนาดเล็ก และรูปแบบที่ 2 การจัดงานเลี้ยงแบบครบวงจร เป็นการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนขนาดใหญ่ที่ผู้ประกอบการโต๊ะจีนให้บริการการจัดเลี้ยงแบบครบวงจร มีการจัดเตรียมการบริการต่าง ๆ ที่ตอบสนองความลูกค้าต้องการ อาทิเช่น การจัดดอกไม้ การจัดเวที แสง สี เสียง การบริการถ่ายภาพ ร่วมกับมาตรฐานกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสามารถยกระดับการจัดเลี้ยงโต๊ะแบบครบวงจรได้ ข้อค้นพบจากงานวิจัยที่สามารถยกระดับการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมแบบครบวงจรที่ได้มาตรฐาน สามารถนำไปเป็นแนวทางพัฒนาธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ (1) ความปลอดภัยและคุณค่าทางโภชนาการของอาหาร (Food Safety and Nutrition) ด้วยการใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพและปลอดภัย ประกอบอาหารที่มีมาตรฐาน อร่อยและรสชาติดี มีคุณค่าทางโภชนาการ ทำให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคอาหารโต๊ะจีน (2) สุขอนามัยส่วนตัวของผู้ให้บริการ (Personal Hygiene) ผู้สัมผัสอาหารมีการดูแลสุขภาพร่างกายตนเองให้แข็งแรง อยู่ในสภาวะที่ปลอดภัยไม่แพร่กระจายเชื้อโรค

ไปสู่ผู้บริโภค รวมถึงการจัดการวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่สะอาดปลอดภัย (3) กระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (Standard Service Process) ด้วยวิธีการและขั้นตอนของการจัดเลี้ยงอาหารที่ได้มาตรฐาน พนักงานเสิร์ฟปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง (4) แนวคิดการจัดเลี้ยงเชิงสร้างสรรค์ (Creative Catering Concept) ด้วยการนำเสนอการจัดงานเลี้ยงโต๊ะจีนที่ตอบสนองความต้องการของผู้มาจัดงานรายบุคคล มีการจัดเลี้ยงที่ทันสมัยตามเทรนด์หรือกระแสนิยม รวมถึงการปรับการให้บริการที่สร้างความสะดวกสบาย ความปลอดภัยให้กับลูกค้า (5) ผู้ให้บริการจัดเลี้ยงแบบครบวงจร (One Stop Provider) ผู้ประกอบการปรับตัวด้วยการเป็นผู้ให้บริการจัดเลี้ยงแบบครบวงจร ด้วยการบริการครบจบที่เดียวที่ธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีน และ (6) การใช้แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Social Media Platform) ด้วยการโฆษณาเป็นสื่อกลางการสนทนาระหว่างผู้ประกอบการโต๊ะจีนและลูกค้าโดยตรง ซึ่งสามารถนำมาสร้างโมเดลการยกระดับการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 โมเดลการยกระดับการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม
(ที่มา: ผู้วิจัย, 2565)

สรุปการประเมินคุณภาพรูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนในวันจัดงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.67) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการโต๊ะจีน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.67) และขั้นตอนการบริการหลังงานจบลง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษา พบว่าการพัฒนากระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ได้มาตรฐาน ประกอบด้วยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) (2) ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) (3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) (4) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ (5) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1998) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang and Wei (2018) และ ARLANDA and SUROSO (2018) พบว่า คุณภาพการบริการมีผลดีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ส่งผลต่อ

การซื้อซ้ำหรือการกลับมาใช้บริการ ความภักดีของลูกค้า และสอดคล้องกับ Thongyam (2017) ที่กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ เพื่อให้ธุรกิจสามารถอำนวยความสะดวกการบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดและสร้างความพึงพอใจที่ยั่งยืนแก่ผู้รับบริการ ข้อค้นพบจากงานวิจัยซึ่งเป็นการขยายทฤษฎี SERVQUAL เพิ่มเติม 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความปลอดภัยด้านอาหาร (Food Safety) (2) สุขลักษณะส่วนบุคคล (Personal hygiene) และ (3) มาตรฐานการบริการ (Service Standard) สอดคล้องกับผลการวิจัยบางส่วนของ Ramseook-Munhurrin (2012) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของร้านอาหารในโมริเชียส (Mauritius) ที่มีองค์ประกอบของคุณภาพและความเชื่อถือได้ของอาหาร (Food Quality-Reliability) และสอดคล้องกับงานวิจัย Dangkhaw et al. (2018) โดยพบว่าความปลอดภัยจะสัมพันธ์โดยตรงกับการจัดการด้านการสุขาภิบาลอาหารให้ถูกสุขลักษณะ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pratum (2019) และ Suthamkosol (2015) ที่พบว่าบุคลากรและพนักงานบริการโต๊ะจีน มีการแต่งกายสะอาด มีมาตรฐานในการบริการ จะเป็นการสร้างคุณค่าและการส่งมอบประสบการณ์ให้กับผู้ใช้บริการโต๊ะจีนได้ ทั้งนี้งานวิจัยนี้อยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จึงต้องมีมาตรการความปลอดภัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ สอดคล้องกับ Kunchornsirimongkol (2020) ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการมีมาตรการโควิด-19 จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้ใช้บริการ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพการบริการ การฝึกอบรมมาตรฐานการบริการ และความปลอดภัยของอาหารและสุขอนามัยที่ดีของพนักงานจะทำให้ลูกค้าไว้วางใจในการใช้บริการได้มาก

3. จากผลการศึกษา พบว่ารูปแบบการจัดเตรียมงานจัดเลี้ยงโต๊ะจีนที่ได้มาตรฐาน 2 รูปแบบ ได้แก่ การจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษ และการจัดงานเลี้ยงแบบครบวงจร โดยผู้ประกอบการโต๊ะจีนมีการจัดเตรียมการบริการพิเศษด้านอื่น ๆ ตามลูกค้าต้องการ ร่วมกับกระบวนการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการบริการครบจบที่เดียวที่ธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chemchamrus (2013) พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีน มีการสร้างความแตกต่างให้ลูกค้าสนใจ ด้วยความสามารถรับจัดงานเลี้ยงแบบครบวงจรได้ ข้อค้นพบจากงานวิจัย สามารถยกระดับการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐมแบบครบวงจรที่ได้มาตรฐาน ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ (1) ความปลอดภัยและคุณค่าทางโภชนาการของอาหาร (Food Safety and Nutrition) (2) สุขอนามัยส่วนตัวของผู้ให้บริการ (Personal Hygiene) (3) กระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (Standard Service Process) (4) แนวคิดการจัดเลี้ยงเชิงสร้างสรรค์ (Creative Catering Concept) (5) ผู้ให้บริการจัดเลี้ยงแบบครบวงจร (One Stop Provider) และ (6) การใช้แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Social Media Platform) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongpudsa (2018) ที่กล่าวว่า การบริหารการจัดเลี้ยงต้องมีการบริการต่าง ๆ ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า รวมถึงการรักษาคุณภาพงานบริการให้อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ เป็นผลดีในระยะยาวที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดเลี้ยงประสบความสำเร็จได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chapradit and Jadesadalug (2015) กล่าวว่าผู้ประกอบการโต๊ะจีนสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยคุณภาพและบริการที่ดี ตอบสนองความต้องการของลูกค้า นำมาซึ่งกำไรของธุรกิจและเติบโตได้ระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้ประกอบการโต๊ะจีนควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านอาหาร สุขลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน และมาตรฐานการบริการ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการโต๊ะจีนนครปฐมให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจ พึงพอใจ และตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งนำไปสู่การสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้น และพลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจของจังหวัดนครปฐมต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาแนวทางปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับมาตรฐานการจัดการธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อสุขภาพจังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นการวางแผนจัดการธุรกิจจัดเลี้ยงโต๊ะจีนให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้

เอกสารอ้างอิง

- Akhathan P. (2017). President of Nakhon Pathom Chinese Table Association. *Interview*. August 19, 2017. (in Thai)
- ARLANDA, R. and SUROSO, A. (2018). The Influence of Food & Beverage Quality, Service Quality, Place, and Perceived Price to Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Journal of Research in Management*, 1(1), 28-37.
- Bureau of Food and Water Sanitation. (2021). *The Handout for Food Sanitation and Food Selling Places Standards (Ministerial Regulations of the Sanitation of Food Selling & Restaurant, 2018)*, Retrieved January 15, 2022, from: http://203.157.71.139/group_sr/allfile/620459196.pdf. (in Thai)
- Chapradit, C. and Jadesadalug, V. (2015). Creating Competitive Advantage of Enterprises Chinese dishes in Nakhon Pathom. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 8(2), 1207-1222. (in Thai)
- Charoenpanich, S. (2021). *Business Analysis of SMEs (Quick Study) in Restaurant Business*. (Online). Retrieved on March 20, 2022, from: https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20210909160132.pdf (in Thai)
- Chemchamrus, K. (2013). *Dynamics of doing business in chinese dishes service Mung Nakorn Pathom*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration Program. Nakornpratom: Entrepreneurship Graduate School. Silpakorn University. (in Thai)
- Dangkhaw, N., Suksri, C. and Ophang, A. (2018). Food safety in Hospitality industry. *Dusit Thani College Journal*, 12(2), 417-433. (in Thai)
- Department of Business Development. (2019). *Restaurant business analysis*. (Online). Retrieved February 28, 2022, from: https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201902.pdf (in Thai)

- Kunchornsirimongkol, K. (2020). Food and Beverage Service Quality Improvement for Hotel in Thailand After Covid-19 Pandemic. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology PJAE*, 17(7). (in Thai)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Phimonsompong, C. (2013). *Food and beverage service arrangement. 10th ed.* Bangkok: Kasetsart University Press. (in Thai)
- Prachachat News. (2019). *Billion-dollar Chinese table business, fierce competition Free promotion, deposit-installment payment 0%*. Retrieved February 26, 2021, from: <https://www.prachachat.net>. (in Thai)
- Pratum, T. (2019). A Guidelines for Chinese Banquet Competencies Improvement in Nakhon Pathom Province to Promote Cultural Tourism. *Academic Journal of Management Technology (AJMT)*, 2(2), 100-115. (in Thai)
- Ramseook-Munhurrun, P. (2012). Perceived Service Quality in Restaurant Services: Evidence from Mauritius. *International Journal of Management and Marketing Research*, 5(3), 1-14. (in Thai)
- Rawal Y. S. and Dani R. (2017). Next Generation Trends in Food and Beverage Service Sector. *International Journal of Management, IT & Engineering*, 7(11). 87-92.
- Sanon, W. et al. (2018). *Past to Present of Local Identity Food Development Guidelines In Nakhon Pathom Province*. *Journal of Management Science*, Nakhon Pathom Rajabhat University, 5 (1), 130-142. (in Thai)
- Sarayut, S. (2020). Director of Consumer Protection Group Nakhon Pathom Provincial Public Health Office. *Interview*, September 10, 2020. (in Thai)
- Sinlapasorn, W. (2018). *Business plan for Yahmalee Chinese table*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University. (in Thai)
- Srisa-at, B. (2017). *The Principal of Research*. Bangkok: Suweeriya Sarn. (in Thai)
- Suthamkosol, J. (2015). *The Study of Satisfaction of the Customers towards the enterpriser in the Chinese dishes Restaurant business in Nakhon Pathom Province*. The Thesis of Master of Science Program in Community Development Department of Community Development. Bangkok: Faculty of Social Administration, Thammasat University. (in Thai)
- Thongpudsa, P. (2018). *Food and Beverage Management and Control*. Retrieved April 20, 2018, from: <https://regis.dusit.ac.th/images/download/> (in Thai)
- Thongyam, P. (2017). The Important of Service Quality for Business Success. *Kasem Bundit Journal*, 18(1), 219-232. (in Thai)

- Treedaengnoi, N. (2016). *Chinese table, Nakhon Pathom. Enter the AEC market*. [Online]. Retrieved January 10, 2022, from: <https://www.posttoday.com/aec/scoop/436775> (in Thai)
- Zhang, J. and Wei, X. (2018). The Impact of Chain Catering Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Xiamen. *The Proceedings of the 3rd International Conference on Science and Economics Development*, 592-597.