

**แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของร้านกาแฟ
ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี**
**Guidelines for improving the service quality of coffee shops in
Mueang UbonRatchathani District UbonRatchathani Province**

สถาพร สิริโอภาคำ* กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ

Sathaporn Siriophakham* kantimarn Chindaprasert

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*

Faculty of Humanities and Social Sciences Ubon Ratchathani Rajabhat University

คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม²

Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University

Sunnyday0071@gmail.com

Received: April 3, 2024

Revised: May 25, 2024

Accepted: June 17, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 2) ศึกษาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 30 คน การวิเคราะห์ข้อมูลแบบจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหาผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพการให้บริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีร้านกาแฟที่ให้บริการจำนวนมากที่สามารถรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการ ตั้งแต่ 15-50 คน 2) การประเมินคุณภาพการให้บริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้แบบสัมภาษณ์ การประเมินคุณภาพการบริการร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ตามลำดับ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของร้านกาแฟควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายมากขึ้น อุปกรณ์ที่ใช้ในร้านกาแฟควรทำความสะอาดให้ใหม่และทันสมัย พนักงานของร้านกาแฟควรมีชุดเครื่องแบบที่สวยงามเป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ร้านกาแฟควรเป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจร้านกาแฟไทย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ และมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการอย่างมืออาชีพ 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานร้านกาแฟควรสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า และให้บริการแก่ลูกค้าโดยไม่ต้องร้องขอ และให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน 4) ด้านการประกันคุณภาพ พนักงานร้านกาแฟควรมีความรู้ด้านภาษาเพื่อให้สามารถสื่อสารลูกค้าต่างชาติได้ และจะต้องสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้ 5) ด้านความเข้าใจ พนักงานร้านกาแฟ ควรสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าที่แตกต่างกันเพื่อให้บริการที่เหมาะสม และให้ความสำคัญกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกคนคุณภาพของการให้บริการ ร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการร้าน

กาแฟ ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 คุณภาพของการให้บริการในด้านการบริการ มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความคาดหวังของลูกค้า ในการรับบริการ พนักงานมีความเอาใจใส่ ต่อการให้บริการ ที่มุ่งเน้น ประสิทธิภาพ ของการใช้บริการรวมไปถึงการเอาใจใส่ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการ ร้านกาแฟ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the general condition of coffee shop service in Mueang Ubon Ratchathani District. Ubon Ratchathani Province 2) to study the service quality of coffee shops in Mueang Ubon Ratchathani District 3) Propose guidelines for improving the service quality of coffee shops in Mueang Ubon Ratchathani District. Ubon Ratchathani Province This research is a qualitative research method. by interview Sample of customers who use coffee shop service in Mueang Ubon Ratchathani District The results of the study showed that 1) the service condition of coffee shops in Mueang Ubon Ratchathani district. Ubon Ratchathani Province There are many coffee shops that can accommodate 15-50 people. 2) Assessment of service quality of coffee shops in Mueang Ubon Ratchathani District Ubon Ratchathani Province by using the interview form Quality Assessment of Coffee Shop Service in Mueang Ubon Ratchathani District Ubon Ratchathani Province is the response to customers. the concrete aspect of the service understanding Quality Assurance Reliability 3) Guidelines for improving service quality of coffee shops in Mueang Ubon Ratchathani District Ubon Ratchathani Province found that 1) the concrete service of the coffee shop should have more communication channels. The equipment used in the coffee shop should be clean and modern. Coffee shop staff should have the same beautiful uniform. 2) Reliability The coffee shop should be a member of the Thai Coffee Shop Business Association. To create credibility for customers who use the service and training employees to have the same standard of professional service. 3) Responsiveness to customers. Coffee shop staff should observe customer behavior. and provide services to customers without request and to be equally comfortable 4) Quality Assurance Coffee shop staff should have knowledge of the language to be able to communicate with foreign customers. And must be able to work under pressure. 5) Empathy. coffee shop staff Different customer behavior should be observed in order to provide proper service. and giving equal importance to all customers

Keywords: Development guidelines, Service quality, coffee shops

บทนำ

ปัจจุบัน กาแฟถือได้ว่าเป็นเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมแพร่หลายไปทั่วโลก เป็นหนึ่งในสินค้าที่มีความสำคัญต่อสินค้าการเกษตรระหว่างประเทศ เมล็ดกาแฟใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตเครื่องดื่มที่ประชาชนนิยมบริโภคในชีวิตประจำวัน และมีมูลค่าทางการตลาดสูงเป็นอันดับที่สองของโลก ปัจจุบันอุตสาหกรรมกาแฟมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีแนวโน้มการบริโภคสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ไตรมาส

ประเทศไทยได้เห็นตลาดกาแฟมีการเติบโตเพิ่มมูลค่าขึ้นทุกปีเห็นได้จากปัจจุบัน ผู้บริโภคนิยมดื่มกาแฟสดเป็นจำนวนมากขึ้นทำให้ตลาดรวมร้านกาแฟในไทยมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ประกอบการร้านกาแฟแบรนด์ต่าง ๆ เห็นถึงโอกาสในส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) การสร้างแบรนด์ให้มีเอกลักษณ์ที่ชัดเจนรสชาติของกาแฟที่ถูกปากคนไทย จากข้อมูลอัตราการบริโภคกาแฟเฉลี่ยของคนไทยอยู่ที่ 300 แก้วต่อคนต่อปี

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการระบาดของไวรัสโควิด-19 ตลอดจนเทรนด์ที่มาแรงต่อเนื่อง อาหารเพื่อสุขภาพ และความโปร่งใสของกระบวนการผลิตเพราะผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ทำให้ธุรกิจร้านกาแฟ ปิดบริการในบางช่วงบางเวลาตลอด 2 ปีที่ผ่านมา ขณะที่สังคมเริ่มปรับตัวรับสถานการณ์ จึงมีการคาดการณ์กันว่า อัตราการเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟท้องถิ่นและผลิตผลท้องถิ่นจะยังคงเพิ่มขึ้นต่อไป "ร้านกาแฟใกล้บ้าน" อาจเป็นคำตอบของลูกค้าร้านกาแฟ ในยามที่ยังไม่สามารถเข้าร้านกาแฟในเมืองที่ชื่นชอบ หรือร้านกาแฟใกล้ที่ทำงานต้องยอมรับกันว่า "ร้านกาแฟ" กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมนุษย์ ผ่านทางเข้าไปนั่งดื่มกาแฟกินของว่าง และสนทนากันอย่างเพลิดเพลินไม่ว่าจะเป็นในช่วงกลางวันหรือตลอดทั้งวัน แต่หลังจากเกิดปัญหาโควิด-19 ระบาด พฤติกรรมของผู้บริโภคก็เปลี่ยนไป เริ่มทยอยห่างออกจากร้านกาแฟ ทว่าความต้องการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ควบคู่ไปกับความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น จะเป็นปัจจัยผลักดันให้ร้านค้าที่อยู่ใกล้บ้านได้รับความนิยมยิ่งกว่าช่วงที่ผ่านมา อันที่จริงนั้นร้านกาแฟท้องถิ่นก็เคยเป็นศูนย์กลางทางสังคมระดับชุมชนมาก่อนหน้านี้

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีการแข่งขันในตลาดร้านกาแฟที่สูงมากเนื่องจากมีกลุ่มผู้บริโภคแนวโน้มของธุรกิจร้านกาแฟที่นับวันยังมีการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น (วาสนา ปิยะบรรณินท์, 2560) แต่ขณะเดียวกันกระแสความนิยมการดื่มกาแฟเริ่มเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่นิยมดื่มกาแฟสำเร็จรูป แต่ปัจจุบันได้หันมานิยมเข้าร้านกาแฟสดคั่วบด ที่มีการตกแต่งร้านที่ดึงดูดลูกค้า สะดวกสบายมีบรรยากาศที่รื่นรมย์ และจังหวัดที่น่าสนใจเพราะมีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงคือจังหวัดอุบลราชธานีเนื่องจากในปัจจุบันจังหวัดอุบลราชธานี ธุรกิจอุตสาหกรรมกาแฟมีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการแข่งขันในด้านการเลือกซื้อและการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการแต่ละรายจึงจำเป็นต้องหากกลยุทธ์ทำการตลาดสร้างการประชาสัมพันธ์และบริการที่น่าประทับใจเพื่อรักษาฐานลูกค้ารายเก่า และเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่อีกทั้งจะต้องทำการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจให้สามารถดำรงอยู่ได้ตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้ ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) งานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการส่วนหน้าเนื่องจาก เป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่ง บริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนัก ถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพมีดังนี้ (1) รับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและ ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ (2) เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

(3) ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้บริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ (4) วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการ ที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและ จำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการ ที่ได้รับ 2) ผู้ประกอบการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างตระหนักถึง ความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวัน จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ (1) ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุง การดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม (2) เห็นความสำคัญของบุคลากรซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มา เป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ (3) เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนามูลฐานที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย (4) วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการ ปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางการบริการที่ตลาดต้องการได้ ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการ ใช้บริการที่เหมาะสม ด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ กระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น 1) รับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการ บางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ 2) ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการ ควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ให้บริการ เข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกใจผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำเอาผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการ ในการปรับปรุงและเตรียมความพร้อมในการให้บริการลูกค้าภายในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยทำการศึกษาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับ การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตามแบบประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) และความเข้าใจ (Empathy)

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการในร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Form) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) การสัมภาษณ์ในครั้งนี้ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Questions) เป็นคำถามที่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระในการตอบคำถาม เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตรงประเด็น จากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการร้านกาแฟจำนวน 30 คน

ผู้วิจัยตรวจสอบขั้นตอนของการวิจัยก่อนการสัมภาษณ์ และภายหลังการสิ้นสุดการสัมภาษณ์นำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ส่งกลับไปตรวจสอบโดยผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Data Triangulation) ประกอบไปด้วยการรวบรวมด้านข้อมูล เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ได้นั้นถูกต้องหรือไม่ โดยวิธีการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารประกอบ แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล และการรวบรวมข้อมูลเป็นเรื่องเดียวกันได้แก่ การสังเกต ควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ ตีความจากพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ (Thurmond, 2001)

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) จากหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัย เป็นขั้นตอนแรกในการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบกับผลการสัมภาษณ์ (Interview) และการสังเกต (Observation) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่มีส่วนร่วมที่ เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าร้านกาแฟ สามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินงาน ได้ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสัมภาษณ์ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 2) ศึกษาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยถอดความบทสนทนา และพิมพ์

ข้อมูลที่ได้ลงในโปรแกรมสำเร็จรูป ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ผลที่ได้จากเอกสาร และการสัมภาษณ์ ขั้นตอนที่ 5 เขียนสรุปผลการศึกษาเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และอภิปรายผล ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เมื่อข้อมูลถึงจุดอิ่มตัวจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่ได้รับการ สัมภาษณ์จากลูกค้า 30 คน ผู้วิจัยถอดบทสนทนาจากการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) นำข้อมูลที่ ได้มาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) นำข้อมูลมาเรียบเรียง จัดกลุ่ม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และอธิบายผลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า จังหวัดอุบลราชธานีมีร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี มีจำนวนร้านกาแฟเป็นจำนวนมากที่สามารถรับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการตั้งแต่ 10-50 คนขึ้นไป ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นร้านกาแฟขนาดเล็ก ถึงขนาดกลาง เปิดให้บริการตั้งแต่ 07.00-21.00 น มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น

การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยการสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่มย่อย ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ ได้มาวิเคราะห์โดยการจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหา (Coding Analysis) รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการร้านกาแฟจะต้องแสดงให้เห็นถึงความพร้อมที่จะให้บริการ ดังนั้นร้านกาแฟจะต้องมีป้ายชื่อของร้านกาแฟ และป้ายบอกทางอย่างชัดเจน รวมไปถึงการตกแต่งบริเวณโดยรอบของร้านกาแฟให้ดูสวยงาม และมีความปลอดภัย อีกทั้งพนักงานของร้านกาแฟต้องแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบของร้านกาแฟ เมื่อลูกค้าเห็นถึงความพร้อมในการให้บริการของร้านกาแฟ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ ดัง ที่ Parasuraman, Ziethaml. and Berry (1988) กล่าวว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นลักษณะทางกายภาพที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเลียงออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ Parasuraman, Ziethaml. and Berry (1988) ได้กล่าวว่า เป็นความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ และบริการทุกครั้งต้องมีถูกต้องสม่ำเสมอ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับความน่าเชื่อถือ และสามารถให้ความไว้วางใจได้ ดังนั้นร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ควรมีภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อแสดงให้เห็นแก่ผู้ใช้บริการ หรือมีรางวัลเพื่อรับรองมาตรฐานการให้บริการของร้านกาแฟ อีกทั้งพนักงานยังสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงตามที่ระบุรายละเอียดไว้ของการจอง ประการสำคัญพนักงานร้านกาแฟต้องมีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี จะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ และจะทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

3. การตอบสนองต่อลูกค้า

ด้านความการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที และได้รับความ

สะดวกจากการใช้บริการอย่างทั่วถึงรวดเร็ว สำหรับแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานร้านกาแฟควรมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการลูกค้าทุกคน สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ดำเนินการให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นพนักงานของร้านกาแฟที่สามารถเสนอ และให้บริการลูกค้าให้ได้รับบริการอย่างสะดวกสบายโดยเท่าเทียม รวดเร็ว ทัวถึง จะทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่าการบริการที่ได้รับนั้นเกินกว่าความคาดหวังว่าที่ลูกค้าหวังไว้นั้นแสดงว่าการบริการที่ให้บริการแก่ลูกค้านั้นเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพ

4. การประกันคุณภาพ

ด้านการประกันคุณภาพ เป็นความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงทักษะ ความรู้ ในการให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความสุภาพอ่อนโยน มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ดังนั้นแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านการประกันคุณภาพ ร้านกาแฟจะต้องคัดสรรคั้วตุดิบที่ดีเพื่อประการสำคัญเพื่อให้แขกผู้เข้าพักสามารถรับรู้ และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการอย่างมีอาชีพของพนักงานผู้ให้บริการ

5. ด้านความเข้าใจ

ด้านความเข้าใจ เป็นความสามารถในการดูแล และเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน ดังนั้นแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านการประกันคุณภาพ ร้านกาแฟควรมุ่งเน้นถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ ในขณะเดียวกันพนักงานร้านกาแฟต้องมีความเอาใจใส่ต่อการบริการแก่ลูกค้าทุกคน และดูแลลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งพนักงานร้านกาแฟจะต้องมีความสามารถในการให้บริการลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกันเพื่อสะท้อนให้ลูกค้าได้เห็นว่าร้านกาแฟและพนักงานมีมาตรฐานในการให้บริการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีอาชีพ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีอุบลราชธานี มีจำนวนร้านกาแฟเป็นจำนวนมากที่สามารถรับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการตั้งแต่ 10-50 คนขึ้นไป ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นร้านกาแฟขนาดเล็ก ถึงขนาดกลาง เปิดให้บริการตั้งแต่ 07.00-21.00 น การพัฒนาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยการสัมภาษณ์ และ ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหา (Coding Analysis) รายละเอียดดังต่อไปนี้

คุณภาพของการให้บริการ ร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คุณภาพของการให้บริการในด้าน การบริการ มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความคาดหวังของลูกค้า ในการรับบริการ พนักงานมีความเอาใจใส่ ต่อการให้บริการ ที่มุ่งเน้น ประสิทธิภาพ ของการใช้บริการรวมถึงการเอาใจใส่ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ การบริการ Service คือ กิจกรรม โดยกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่าง หนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุขความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจ จากผลการกระทำนั้นโดยมีลักษณะเฉพาะของ ตัวเองไม่ สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ รูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดความเอื้ออาทรมีน้ำใจ ไม่ตรีเปลี่ยนด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ ความรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมชาติความเสมอภาคหลักในการให้บริการนั้น

ต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและ ไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยนำเอาประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปราย เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ให้มีคุณภาพการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพจากร้านกาแฟ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Ziethaml. and Berry. และวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการตามแบบ Servqual มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของการเดินทางมายังร้านกาแฟมีป้ายชื่อร้านกาแฟและป้ายบอกทางที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าร้านกาแฟโดยส่วนใหญ่ในอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีป้ายบอกทางสำหรับการเดินทางมายังร้านกาแฟที่ชัดเจน เพื่อบอกให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ และก่อนถึงร้านกาแฟยังมีป้ายบอกทางไปยังร้านกาแฟอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559) ทำการศึกษา เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสามารถพิเศษ เมื่อพิจารณารายด้านมีคุณภาพการบริการที่คาดหวังลำดับแรก คือ การเดินทางมาร้านกาแฟสะดวกและหาง่าย รองลงมา คือ บริเวณร้านกาแฟมีการตกแต่งที่ดี ปลอดภัย และสื่อถึงสัญลักษณ์ของร้านกาแฟได้ดี และลำดับสุดท้าย คือ การติดต่อใช้บริการมีหลายช่องทางทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และเว็บไซต์ของร้านกาแฟ

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการของร้านอาหารในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ลูกค้าโดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่พนักงานมีทักษะ และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ เนื่องมาจากในระหว่างที่ลูกค้าเข้ามาสั่งเครื่องดื่มย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เช่น รสชาติของกาแฟ ที่นั่งไม่สะอาด น้ำไม่ไหล หรือไฟฟ้าขัดข้อง พนักงานร้านกาแฟที่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในการบริการของร้านกาแฟซึ่งสอดคล้องกับ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559) ทำการศึกษา เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสามารถพิเศษ ผลการวิจัย พบว่า

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินการตอบสนองลูกค้าของพนักงานร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีการตอบสนองลูกค้าทันทีที่มีการร้องขอเมื่อต้องการให้บริการอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว สอดคล้องกับ แนวคิดคุณภาพการบริการของ (Parasuraman, Ziethaml. and Berry, 1988) กล่าวว่า การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจยินดีที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

4. ด้านการประกันคุณภาพ ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ใช้บริการร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพในการดูแล และบริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับความสะดวกสบาย ได้รับการบริการที่ตรงตามดังผลการวิจัย พบว่า ผู้นำเที่ยวมีความรู้เกี่ยวกับพิธีการตรวจคนเข้าเมืองจึงสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเข้า ออก ประเทศได้ อีกทั้งผู้นำเที่ยวยังนำนักท่องเที่ยวไปตามรายการที่ระบุไว้ใน

โปรแกรมครบถ้วน แสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นถึงความเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดีและมีคุณภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวได้รับบริการที่เกินกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ (Parasuraman, Ziethaml. and Berry, 1988) กล่าวไว้ว่า มิติที่ 4 การประกันคุณภาพ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านความเข้าใจ เข้าใจ ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการของ (Parasuraman, Ziethaml. and Berry, 1988) ความเข้าใจ (Empathy) มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน

คุณภาพของการให้บริการ ร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี ผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ นอกเหนือจากคุณภาพของเมล็ดกาแฟแล้ว คุณภาพของการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความคาดหวังของลูกค้า ในการเข้ารับบริการ พนักงานภายในร้านกาแฟต้องมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการ ที่มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์และสัมผัสถึงการให้บริการ รวมไปถึงการเอาใจใส่ของพนักงานต่อผู้ให้บริการทุกคนอย่าเท่าเทียมกัน การบริการ คือกิจกรรม โดยกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุขความสบาย หรือเกิดความพึงพอใจ จากผลการกระทำนั้นโดยมีลักษณะเป็นความเฉพาะของ ตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ รูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดความเอื้ออาทรมีน้ำใจ ไมตรี และความรวดเร็วในการ ให้ความเป็นธรรมชาติ ความเสมอภาคหลักในการให้บริการนั้น ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและ ไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป จากการวิจัยพบว่า ร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี ยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาพนักงานในการให้บริการและให้ทัศนคติต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อปัจจัยสู่ความสำเร็จต่อการบริการเพื่อบรรลุเป้าหมายของการให้บริการที่จะส่งผลต่อผลประกอบการของร้านกาแฟ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

1. ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนและการปรับปรุง การดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม
2. เห็นความสำคัญของบุคลากรซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงดูดผู้บริโภคให้มา เป็นลูกค้าประจำของร้าน ด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้ และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ
3. เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารร้านกาแฟที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

4. วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการ ปรับปรุงแก้ไขและกำหนด ทิศทางของการบริการที่ลูกค้าต้องการได้ ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ด้านพฤติกรรมกรรมการบริโภค การตัดสินใจ การเลือกซื้อ การประชาสัมพันธ์ การตลาด เพื่อส่งเสริมการให้บริการที่ดี และควรทำการวิจัยเกี่ยวกับร้านอาหารหรือการ ให้บริการในงานอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2559). “การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ”. รายงานการวิทยุทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และคณะ. (2560). “คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี”. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 13(2), 182-203
- วาสนา ปิยะบรรณันท์. (2560). ธุรกิจร้านกาแฟยังเติบโตได้อีก สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2566, จาก <http://news.voicetv.co.th/business/46647.html>
- Parasuraman, Zeithaml. and Berry. (1988). Seroquel: A multiple –Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc