

BE-018

พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้บริโภค
กรณีศึกษา โรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี

Consumer Decision-Making Behavior in Food Selection: A Case Study of
Chaolao Cabana Resort Hotel, Chanthaburi Province

ปนัดดา แสนกุล¹, ดาริกาญจน์ วิชาเดช^{2,*} และ วิสูตร สงคราม³

Panatda Saenkun¹, Darikarn Wichadech^{2,*}, and Visut Songkram³

¹สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

²หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

³โรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท

¹Bachelor of Business Administration (Tourism) in Faculty of Business Administration,
Northeastern University

²Bachelor of Business Administration Program in Tourism, Faculty of Business Administration,
Northeastern University

³Chaolao Cabana Resort

*Corresponding author's e-mail: Darikarn.wic@neu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้เข้าพัก โรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการด้านอาหาร โรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักโรงแรมเจ้าหลาวคาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms จำนวน 100 คน โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น การวิจัยในครั้งนี้พบว่าพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหารของลูกค้า มีความเกี่ยวข้องกับหลายองค์ประกอบ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของอาหาร ความสะอาด สุขอนามัย การให้บริการด้านความสะดวกสบายในการสั่งอาหาร และช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อโรงแรมได้ทราบถึงพฤติกรรมตัดสินใจเลือกทานอาหารของโรงแรมเจ้าหลาวคาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและเกิดความพึงพอใจในการตัดสินใจมาใช้บริการอีกครั้ง

คำสำคัญ: พฤติกรรมผู้บริโภค, การตัดสินใจเลือกทานอาหาร, ความพึงพอใจของลูกค้า

ABSTRACT

This research aims to 1) study the behavior and factors influencing the decision to choose food for guests at Chaolao Cabana Resort, Chanthaburi Province, and 2) analyze the factors influencing the level of satisfaction of guests with food services at Chaolao Cabana Resort, Chanthaburi Province. The researcher used a method to collect data from tourists who stayed at Chaolao Cabana Resort, Chanthaburi Province, using an online questionnaire via Google Forms, totaling 100 people, using statistics, percentages, means, and standard deviations, etc. This research found that the behavior and factors influencing the decision to choose food for customers were related to many factors, such as food quality, cleanliness, hygiene, convenient service in ordering food, and channels for receiving information, which were useful for the hotel to know the decision-making behavior of choosing food for guests at Chaolao Cabana Resort, Chanthaburi Province, in order to meet the needs of tourists and create satisfaction in deciding to use the service again.

Keywords: Consumer Behavior, Food Choice Decision-Making, Customer Satisfaction

บทนำ

โรงแรมเจ้าหลาวcabana รีสอร์ทซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมีความจำเป็นในการสร้างความแตกต่างในบริการด้านอาหารเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้เข้าพักการศึกษาพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้เข้าพักจะช่วยให้โรงแรมสามารถพัฒนากลยุทธ์ในการออกแบบเมนูและบริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจที่ยั่งยืน

การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากอาหารเป็นปัจจัยที่มีบทบาทต่อคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค และมีอิทธิพลต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวไม่ว่าเศรษฐกิจจะเติบโตหรือถดถอยธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มยังคงเป็นสิ่งจำเป็น ที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารของนักท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องพัฒนาและปรับปรุงเมนู รวมถึงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าคุณภาพของอาหารและมาตรฐานการให้บริการมีผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวซึ่งสามารถช่วยสร้างความประทับใจและกระตุ้นให้เกิดการกลับมาใช้บริการอีกครั้งนอกจากนี้ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มยังมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจท้องถิ่น เนื่องจากเป็นแหล่งสร้างรายได้ให้กับชุมชนโดยเฉพาะการใช้วัตถุดิบท้องถิ่นและการสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดเล็ก (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2546: 1)

การตัดสินใจเลือกทานอาหารของลูกค้าในโรงแรมและรีสอร์ทเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสบการณ์โดยรวมของผู้เข้าพักโดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงแรมที่ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวริมชายหาด เช่น โรงแรมเจ้าหลาว คาบана รีสอร์ท ซึ่งให้บริการที่พักและอาหารควบคู่กันพฤติกรรมในการเลือกทานอาหารของลูกค้าอาจได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็น เมนูอาหาร คุณภาพวัตถุดิบ ราคา การบริการบรรยากาศของร้านอาหารความสะดวกและความคิดเห็นจากรีวิวของลูกค้าคนอื่นๆ นอกจากนี้ ความต้องการของผู้บริโภคอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเทรนด์สุขภาพรสนิยมส่วนบุคคลและความสะดวกสบายในกรณีของโรงแรมเจ้าหลาว คาบана รีสอร์ท ซึ่งตั้งอยู่บริเวณ หาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี อาหารทะเลสดและอาหารท้องถิ่นเป็นจุดเด่นที่ดึงดูดลูกค้า นอกจากนั้น ความสะดวกในการสั่งอาหารบริการรูมเซอร์วิสและโปรโมชั่นพิเศษก็อาจมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกทานอาหารของลูกค้าโรงแรมแห่งนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารและฝ่ายจัดการร้านอาหารสามารถพัฒนาเมนูและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น อันจะนำไปสู่การเพิ่มยอดขาย ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขันของโรงแรมในระยะยาว (โอชัยญา บัชรธรรม, 2563: 1)

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านอาหารของโรงแรมเจ้าหลาว คาบานารีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี เนื่องจากอาหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้เข้าพักและมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า การศึกษานี้จะช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้บริโภค ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทานอาหารและระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการด้านอาหารของโรงแรม ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษานี้ คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านอาหารของโรงแรมเจ้าหลาวคาบานารีสอร์ทให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าพักได้ดียิ่งขึ้น และสามารถสร้างความแตกต่างที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของโรงแรมในตลาดการท่องเที่ยวได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้เข้าพัก โรงแรมเจ้าหลาวคาบานารีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อบริการด้านอาหาร โรงแรมเจ้าหลาวคาบานารีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้บริโภค กรณีศึกษา โรงแรมเจ้าหลาวคาบานารีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี” ผู้วิจัยได้กำหนด รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเข้าพักจำนวนประมาณ 2,213 คน (ข้อมูลภายในองค์กร) โรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักและใช้บริการรับประทานอาหาร ห้องอาหารบลูมาริน จำนวน 100 คน

2. เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้ Google Form เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้บริโภค กรณีศึกษา โรงแรมเจ้าหลาวคาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และ สถานภาพ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้บริโภค

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญของการเลือกทานอาหาร โรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท เป็นแบบแสดงระดับความพึงพอใจ โดยให้ผู้ตอบทำแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจ โดยมี 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการตัดสินใจทานอาหารของผู้บริโภค กรณีศึกษา โรงแรมเจ้าหลาวคาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบที่แท้จริงของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยใช้ Google Forms เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ด้วยวิธีการดังนี้

3.1 การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เคยใช้บริการร้านอาหารในโรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี สามารถตอบแบบสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว และมีความแม่นยำในการเก็บข้อมูล

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง ความพร้อมของผู้วิจัย และระยะเวลาที่สามารถเข้าถึงสถานที่วิจัยได้ โดยทั่วไปการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Google Form) และการสังเกต ดังนี้

1. ระยะเวลาเตรียมเครื่องมือวิจัย (1-2 สัปดาห์) ออกแบบแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form จัดทำแนวทาง และแบบฟอร์มสำหรับการสังเกตพฤติกรรมทดสอบแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กเพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม

2. ระยะเวลาการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (3-4 สัปดาห์) เผยแพร่แบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่เข้าพักในโรงแรมเจ้าหลาว คาบана รีสอร์ท ติดตามผลและกระตุ้นให้ตอบแบบสอบถามจนครบจำนวน 104 คน ตรวจสอบความครบถ้วนและคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ

3. ระยะเวลาการตรวจสอบและสรุปผลข้อมูล (1-2 สัปดาห์) ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเตรียมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์เชิงลึก

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสังเกตมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยใช้กรอบแนวความคิดมาตรวจสอบความครบถ้วนให้สมบูรณ์ และประมวลผลจากแบบสอบถาม google form เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis) ข้อมูลที่ได้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms จะถูกนำมาประมวลผลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภค

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้เข้าพักโรงแรมเจ้าหลาว คาบานารีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี พบว่า

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหาร

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหาร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1.รสชาติของอาหาร	3.36	1.85	ปานกลาง
2.ความหลากหลายของเมนู	2.78	0.99	ปานกลาง
3.คุณภาพของวัตถุดิบ	3.44	0.93	มาก
4.ความสดใหม่ของอาหาร	3.77	0.99	มาก
5.ความสะอาดและสุขอนามัยของอาหาร	3.72	1.08	มาก
6.ราคาและความคุ้มค่า	3.48	1.08	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหาร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความเห็น
7.ปริมาณอาหารที่ได้รับ	3.45	0.96	มาก
8.ความสะดวกในการสั่งอาหาร	3.65	0.97	มาก
9.บรรยากาศของห้องอาหาร	3.76	0.96	มาก
10.ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.60	1.08	มาก

ความสำคัญของการเลือกทานอาหาร โรงแรมเจ้าหลาวคาบาน่ารีสอร์ท ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกทานอาหาร มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่มาก ดังนี้ ความสดใหม่ของอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.77 ระดับความคิดเห็นมาก บรรยากาศของห้องอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.76 ระดับความคิดเห็นมาก ความสะอาดและสุขอนามัยของอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.72 ระดับความคิดเห็นมาก ความสะดวกในการสั่งอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.65 ระดับความคิดเห็นมาก ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ระดับความคิดเห็นมาก ราคาและความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 3.48 ระดับความคิดเห็นมาก ปริมาณอาหารที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.45 ระดับความคิดเห็นมาก คุณภาพของวัตถุดิบ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ระดับความคิดเห็นมาก รสชาติของอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.36 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ความหลากหลายของเมนู มีค่าเฉลี่ย 2.78 ระดับความคิดเห็นปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ การบริการของพนักงาน

การบริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความเห็น
1.ความสุภาพและมารยาทของพนักงาน	3.70	1.04	มาก
2.ความเอาใจใส่และความเป็นกันเองของพนักงาน	3.76	0.94	มาก
3.ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.68	1.07	มาก
4.ความสามารถในการแนะนำเมนูอาหาร	3.48	1.07	มาก
5.ความสามารถในการตอบคำถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร	3.44	1.02	มาก
6.การจัดการกับปัญหาหรือข้อร้องเรียนของลูกค้า	3.37	1.13	ปานกลาง
7.จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.23	1.09	ปานกลาง

ความสำคัญของการเลือกทานอาหาร โรงแรมเจ้าหลาวคาบาน่า รีสอร์ท ด้านการบริการของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่มาก ดังนี้ ความเอาใจใส่และความเป็นกันเองของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 ระดับความคิดเห็นมาก ความสุภาพและมารยาทของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ระดับความคิดเห็นมาก ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ระดับความคิดเห็นมาก ความสามารถในการแนะนำเมนูอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.48 ระดับความคิดเห็นมาก ความสามารถในการตอบคำถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.44 ระดับความคิดเห็นมาก การจัดการกับปัญหาหรือข้อร้องเรียนของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.37 ระดับความคิดเห็นปานกลาง และจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่และบรรยากาศของห้องอาหาร

ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่และบรรยากาศ ของห้องอาหาร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ความสะอาดของสถานที่และบริเวณรับประทานอาหาร	3.59	1.05	มาก
2. ความสะดวกสบายของพื้นที่นั่งรับประทานอาหาร	3.71	0.93	มาก
3. การจัดตกแต่งและบรรยากาศของห้องอาหาร	3.65	1.05	มาก
4. ความเงียบสงบหรือระดับเสียงในร้านอาหาร	3.71	1.10	มาก
5. การระบายอากาศและอุณหภูมิภายในร้านอาหาร	3.40	1.16	ปานกลาง
6. การเข้าถึงและความสะดวกในการเดินทางไปยังร้านอาหาร	3.29	0.97	ปานกลาง
7. ความเพียงพอของที่นั่งและการจัดการพื้นที่ในช่วงเวลาที่มี ลูกค้าเยอะ	3.50	1.12	มาก

ความพึงพอใจของการเลือกทานอาหาร โรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ และบรรยากาศของห้องอาหารส่วนใหญ่เป็นมาก ดังนี้ ความสะดวกสบายของพื้นที่นั่งรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.71 ระดับความคิดเห็นมาก ความเงียบสงบหรือระดับเสียงในร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.71 ระดับความคิดเห็นมาก การจัดตกแต่งและบรรยากาศของห้องอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.65 ระดับความคิดเห็นมาก ความสะอาดของสถานที่และบริเวณรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.59 ระดับความคิดเห็นมาก ความเพียงพอของที่นั่งและการจัดการพื้นที่ในช่วงเวลาที่มีลูกค้าเยอะ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ระดับความคิดเห็นมาก การระบายอากาศและอุณหภูมิภายในร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.40 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

การเข้าถึงและความสะดวกในการเดินทางไปยังร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.29 ระดับความคิดเห็นปานกลางตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้บริโภค กรณีศึกษา โรงแรมเจ้าหลาวคาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหารของลูกค้ามีความเกี่ยวข้องกับหลายองค์ประกอบ ไม่ว่าจะเป็น คุณภาพของอาหาร ความสะอาด และสุขอนามัย การให้บริการ ความสะดวกในการสั่งอาหาร และช่องทางในการรับรู้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวถึงปัจจัยในการเลือกบริโภคอาหารในสถานที่พักอาศัยชั่วคราว

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหาร

จากการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่ออิทธิพลในการตัดสินใจเลือกทานอาหาร ซึ่งมีความสำคัญในการตัดสินใจให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเลือกทานอาหารและปริมาณอาหาร โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสดใหม่ของอาหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 บรรยากาศของห้องอาหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ความสะอาดและสุขอนามัยของอาหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และคุณภาพของวัตถุดิบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพของอาหารและความสะอาดมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ การที่ความสดใหม่ของอาหารได้รับคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหารมากกว่าราคา หรือปริมาณซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โอชัญญา บัวธรรม (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหาร และพบว่า ความสดใหม่ของวัตถุดิบและรสชาติของอาหารมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการร้านอาหารมากที่สุด ในขณะเดียวกัน บรรยากาศของห้องอาหารก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหาร ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มที่ลูกค้าคาดหวังให้ร้านอาหารหรือห้องอาหารของโรงแรม มีการตกแต่งที่สวยงาม บรรยากาศที่อบอุ่น และเงียบสงบ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการรับประทานอาหาร ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรพัชร เทศประสิทธิ์ (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมเชิงสุขภาพและพบว่า นักท่องเที่ยวเลือกโรงแรมที่มีบรรยากาศดีและเอื้อต่อการพักผ่อนมากกว่าโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายแต่ไม่ตอบโจทย์เรื่องความสงบและสุขอนามัย ในด้านความสะอาดและสุขอนามัยของอาหาร ผลการศึกษาค้นพบว่า เป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทานอาหารในระดับสูง

2. ปัจจัยด้านการให้บริการและความสะดวกในการสั่งอาหาร

นอกจากคุณภาพของอาหารและสุขอนามัยแล้ว ลูกค้ายังให้ความสำคัญกับความสะดวกในการสั่งอาหาร และความรวดเร็วในการให้บริการ โดยพบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังให้การสั่งอาหารและการให้บริการ

เป็นไปอย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันที่ต้องการความสะดวกสบายในการเข้าถึงสินค้าและบริการ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพย์วัลย์ สัจจันทร์ และคณะ (2548) ที่ระบุว่า การตัดสินใจของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากความสะดวกในการเข้าถึงบริการและข้อมูล

3. ปัจจัยด้านราคาความคุ้มค่า และความหลากหลายของเมนู

แม้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพอาหารและบริการจะได้รับคะแนนสูง แต่พบว่า ความหลากหลายของเมนู และรสชาติของอาหาร ได้รับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจหมายความว่า ลูกค้าคาดหวังให้โรงแรมเพิ่มทางเลือกของอาหารให้มากขึ้น โดยเฉพาะเมนูที่สอดคล้องกับแนวโน้มของผู้บริโภคยุคใหม่ เช่น เมนูอาหารเพื่อสุขภาพ อาหารมังสวิรัต หรืออาหารพื้นเมือง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ไกรพัชร เทศประสิทธิ์ (2563) ที่ทำการศึกษารื่อง การเข้าพักโรงแรมเชิงสุขภาพและพบว่า นักท่องเที่ยวที่สนใจด้านสุขภาพมักเลือกใช้บริการโรงแรมที่มีเมนูอาหารที่สอดคล้องกับแนวคิดด้านสุขภาพ เช่น อาหารออร์แกนิก อาหารคลีน และอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย ดังนั้น โรงแรมควรพัฒนาเมนูอาหารที่มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน

4. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกทานอาหาร

จากผลการศึกษา พบว่าช่องทางที่ลูกค้าใช้ในการรับรู้ข้อมูลและตัดสินใจเลือกทานอาหารที่โรงแรม ได้แก่ ทีวีจากเว็บไซต์ท่องเที่ยว Instagram หรือแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียอื่นๆ และ Facebook ของโรงแรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่นิยมใช้สื่อออนไลน์ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหารและโรงแรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกทานอาหารของผู้บริโภค กรณีศึกษา โรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี นอกจากปัจจัยเรื่องของอาหารแล้ว ยังพบว่า ปัจจัยทิวทัศน์ บรรยากาศ เมนูอาหาร และสถานที่ก็มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกทานอาหาร เช่น บรรยากาศของร้านอาหาร ก็มีผลในการตัดสินใจเลือกทานอาหาร รสชาติของอาหาร วัตถุดิบ ราคา ก็มีผลในการตัดสินใจเหมือนกัน แต่ทั้งนี้ยังต้องใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ค่อนข้างใช้เวลานาน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีจำนวนมากทำให้เก็บข้อมูลค่อนข้างยาก ดังนั้นควรปรับปรุงการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ควรแบ่งเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงจำนวนนักท่องเที่ยวในการเข้าพัก โรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท
2. โรงแรมควรจัดโปรโมชั่นเพื่อให้ลูกค้าไปใช้บริการ

3. เพิ่มข้อมูลและมีความเข้าใจง่าย และควรมีทางเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบแบบสอบถามได้ทั้งทางออนไลน์และแบบกระดาษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้สูงอายุ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยทิวทัศน์ บรรยากาศ สถานที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกทานอาหาร และควรเพิ่มการเก็บข้อมูลด้านทิวทัศน์ บรรยากาศ และด้านสถานที่
2. ควรศึกษาปัจจัยที่เลือกเข้าพักโรงแรม จังหวัดจันทบุรี
3. ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจประเภทอาหารของ โรงแรมเจ้าหลาวคาบาน่า รีสอร์ท

เอกสารอ้างอิง

- ไกรพัชร เทศประสิทธิ์. (2563). พฤติกรรมต่อการเข้าพักโรงแรมที่มีการนำกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพมาปรับใช้: กรณีศึกษานักท่องเที่ยวที่สนใจเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดจันทบุรี [สารนิพนธ์]. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2546). แนวทางการพัฒนาศักยภาพและการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีส่วนร่วมเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในตำบลบ้านเรือน อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์วัลย์ สีจันทร์ และ อัจฉรา กริ่งเกษมศรี. (2548). ระบบอาหารท้องถิ่นความสัมพันธ์ที่ยึดโยงชุมชนทพ คล้าย:กรณีศึกษาชุมชนบ้านทพคล้าย ตำบลทพหลวง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โอษฐ์ญา บัวธรรม. (2562). การศึกษาแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการร้านอาหาร: กรณีศึกษาเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โอษฐ์ญา บัวธรรม. (2563). แนวทางสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อสัมผัสประสบการณ์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่เมืองเก่าบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 8(1), 115–128.