

|                  |  |
|------------------|--|
| ชื่อเรื่อง       | แนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการอาหารไทยแบบไทยภาคกลาง กรณีศึกษา ชาวตะวันตกในโรงเรียนและร้านอาหารไทยบลูอิลเฟน กรุงเทพมหานคร |
| ผู้วิจัย         | กนกภรณ์ ครุฑภาพันธุ์   |
| ประธานที่ปรึกษา  | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดลเดช ตั้งตระการพงษ์   |
| กรรมการที่ปรึกษา | ดร.สุรพิชัย พรหมสิทธิ์   |
| ประเภทสารนิพนธ์  | วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2552  |
| คำสำคัญ          | การพัฒนา การบริการ อาหารไทย  |

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการอาหารไทยแบบไทยภาคกลาง กรณีศึกษา: ชาวตะวันตกในโรงเรียนและร้านอาหารไทยบลูอิลเฟน กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มีต่อการบริโภคอาหารไทยในร้านบลูอิลเฟน 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารไทยของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มีต่อการบริโภคอาหารไทยในร้านบลูอิลเฟน 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มีต่อวัฒนธรรมการบริโภคอาหารไทย 4) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพอาหาร และการให้บริการของร้านบลูอิลเฟน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยบลูอิลเฟน โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 102 คนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่เข้ามาเรียนในโรงเรียนสอนประกอบอาหารไทยในร้านบลูอิลเฟนที่ได้มาโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Specific Random Sampling) ประกอบด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) 5 คน การทำการทดลอง (Experimental Design) 5 คน และ สัมภาษณ์เชิงลึก (Deep Interview) 5 คน

จากผลการวิจัยจากแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์กับอาหารไทยเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ โดยส่วนใหญ่สามารถหาอาหารไทยได้อย่างง่ายในประเทศของนักท่องเที่ยวจากร้านอาหารไทย และบางส่วนจากบ้านของเพื่อนชาวไทย ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เวลาในร้านอาหารไทยมากกว่า 5 ครั้ง สำหรับการรู้จักบริการ

อาหารไทยแบบไทยภาคกลางนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักมากนัก และต้องการให้มีการบริการอาหารไทยแบบไทยภาคกลางในร้านอาหารไทยร้อยเปอร์เซ็นต์เต็ม

จากผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์และการทดลองพบว่าชาวตะวันตกมีความชื่นชอบในอาหารไทยที่มีความหลากหลายของชนิดอาหาร รสชาติ วัตถุดิบ รวมถึงการตกแต่งที่สวยงามและมีความต้องการทานอาหารไทยในรสชาติที่เป็นต้นตำหรับแต่อาจลดความเผ็ดลงมาบ้างชาวตะวันตกมีความพึงพอใจในการบริการอาหารไทยแบบไทยภาคกลาง มีความชื่นชอบในรสชาติอาหารรูปแบบการรับประทาน รวมถึงการให้คำแนะนำในการรับประทานอาหาร แต่ก็มีข้อจำกัดอยู่ที่ชาวตะวันตกส่วนมากแล้วชอบความเป็นส่วนตัว ไม่ชอบให้ใครมายุ่งวุ่นวายมากนัก ดังนั้นการให้คำอธิบายหรือการแนะนำให้กับกลุ่มลูกค้าต้องกระชับและชัดเจน ที่สำคัญ ลูกค้ากลุ่มนี้จะเน้นในเรื่องของความสะอาดเป็นสิ่งที่สำคัญ ทุกอย่างต้องสะอาดและรับประทานได้ ชาวตะวันตกส่วนมากอยากที่จะให้มีบริการที่หลากหลายรูปแบบ เพราะแต่ละคนมีความชอบที่แตกต่างกันเนื่องมาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและจะเลือกใช้บริการสำหรับอาหารอาหารไทยภาคกลางในการทานอาหารมือเย็นที่ต้องใช้เวลาในการรับประทาน มากกว่าในมื้อกลางวัน

ชาวตะวันตกมองว่า การประกอบอาหารไทยหรือการบริการอาหารไทยก็เป็นวัฒนธรรมไทยที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และก็มีความสำคัญต่อการให้บริการอาหารไทย ร้านอาหารไทยที่ให้ความสำคัญในเรื่องของรูปแบบการให้บริการ บรรยากาศในร้านอาหาร อุปกรณ์ตกแต่งเล็กๆน้อยๆที่แสดงถึงความเป็นไทย และวัฒนธรรมไทย สามารถมัดใจลูกค้าเก่าและดึงดูดลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการ

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Title</b>          | DEVELOPING THE THAI FOOD SERVICE IN CENTRAL THAILAND : A CASE STUDY OF WESTERNS IN BLUE ELEPHANT COOKING SCHOOL AND RESTAURANT |
| <b>Author</b>         | Kanokporn Krutpapan  |
| <b>Advisor</b>        | Associate Professor Dondaj Tungtakanpoung, Ph.D.   |
| <b>Co - Advisor</b>   | Surapit Promsit, Ph.D.   |
| <b>Academic Paper</b> | Thesis M.A. in Hotel and Tourism Management, Naresuan University, 2009   |
| <b>Keywords</b>       | Develop, Thai Food, Service  |

### ABSTRACT

This research is on guidelines for the development of Central Thai food service, at the Blue Elephant culinary school and Thai restaurant in Bangkok. It is a quantitative research integrated with qualitative research with the following objective 1) To the satisfaction level of westerner tourists with the consumption of Thai food in Blue Eleven. 2) To the factors that have effects on Thai food consumption behavior of western tourists in Blue Elephant. 3) Study the opinion of western tourists on the culture of Thai food consumption. 4) To the guidelines on developing the food quality and service at Blue Elephant.

The sampling group used in the quantitative research comprises 102 westerner tourists who came to dine at Blue Eleven the sampling method was simplified random sampling. The sampling group used in the qualitative research was the western tourists who came to learn at the Thai food cooking school in Blue Elephant. Specific random sampling comprising a five-person focus group, a five-person experimental design group, as well as a five-person in-depth interview group was used.

Results show that the respondents had experience with Thai food almost 102 percent. Most of them could easily find Thai food in their countries, while some had Thai

neighbors. Most of them used to visit a Thai food restaurant more than 5 times. On familiarization of central Thai food, most of did not know very much about Thai food and needed to learn about the servings by 102 percent.

The research results from the interviews and experiment found the westerners enjoyed Thai food of diverse type, Flavor and ingredients, including the beautiful decoration and wanted to taste Thai food in the original form but may be less spicy. The westerners were satisfied with central Thai food, liked the taste of food, the form of dining, including advice on how to dine. However, there was a limitation that most westerners wanted privacy, so explanations or introduction to them must be brief and clear, and above all cleanliness is priority. Everything must be clean and safe. Most westerners preferred food variations, as they came from different cultures and would choose the central Thai food dishes that took more time to dine than lunch.

The westerners saw Thai food cooking or service as Thai culture that created good experience to the customers who came to use the service. Thai food restaurants that put emphasis on the service formality, atmosphere of the place, and with some decoration to show Thai identity and culture could retain the existing customers and attract new customers to them.