



การพัฒนาแบบบริการแบบญี่ปุ่น OMOTENASHI สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

First Y. Duangdao

Faculty/Department Business Administration Thai-Nichi Institute of Technology

Email: duangdao@tni.ac.th



1. Research Motivation and Background

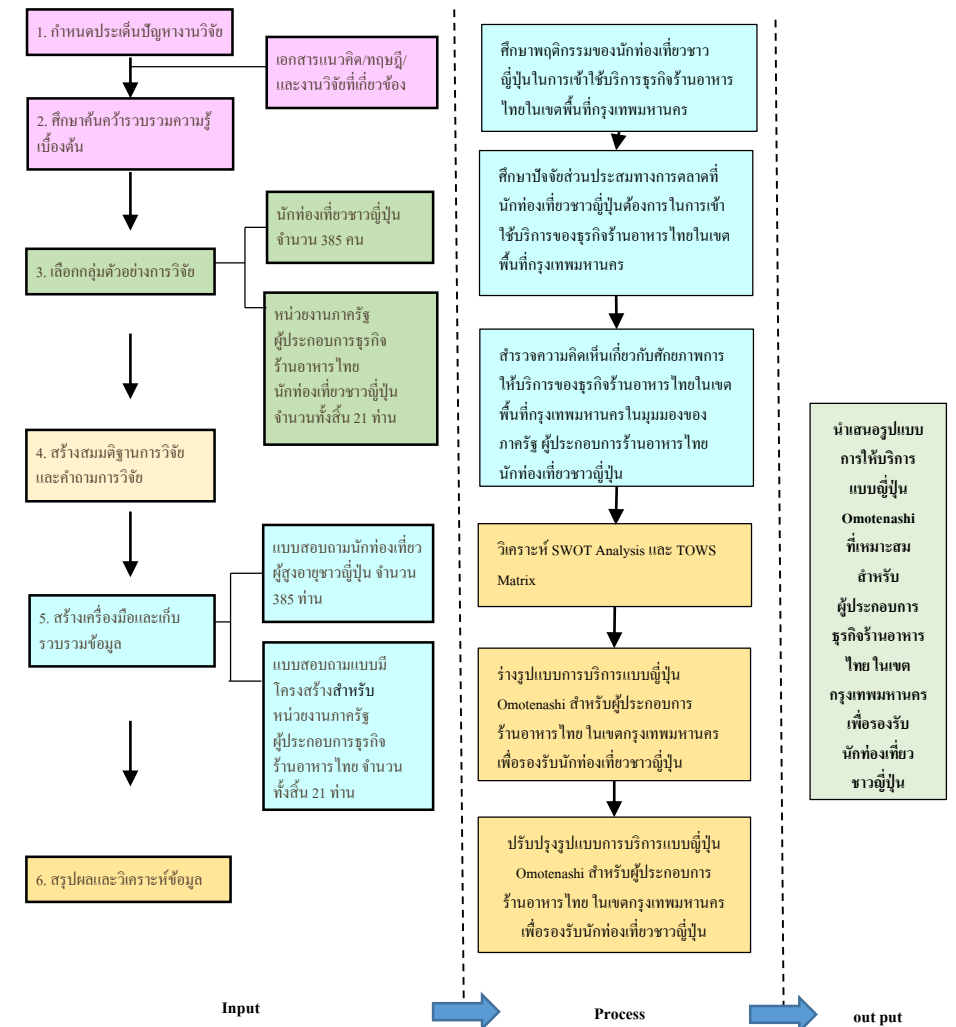
อาหารไทยเป็นที่ยอมรับและถูกจัดอันดับให้เป็นอาหารที่อร่อยที่สุดในโลกหลายปีซ้อนและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติด้วยจุดเด่นของรสชาติที่มีความหลากหลายผสมผสานกับอรรถาธิบายที่ดีในการต้อนรับของชาวไทย จึงทำธุรกิจร้านอาหารไทยมีบทบาทสำคัญต่อการขยายตัวทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย

แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าธุรกิจร้านอาหารไทยจะมีชื่อได้เปรียบทางการแข่งขันด้านรสชาติของอาหารและชื่อเสียง แต่ในด้านบริการยังพบว่า ภาพรวมของธุรกิจร้านอาหารไทยที่เปิดบริการให้แก่นักท่องเที่ยวยังขาดการให้บริการที่มีความพิถีพิถัน ขาดความใส่ใจในรายละเอียดในการให้บริการ โดยเฉพาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพของประเทศไทย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเอาแนวคิด Omotenashi มาเป็นแนวทางในการออกแบบรูปแบบการให้บริการ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ เพื่อพัฒนาและออกแบบรูปแบบการให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น เพื่อส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ มีความพิถีพิถัน ใส่ใจในรายละเอียด อันจะส่งผลต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการท่องเที่ยวประเทศไทยให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในอนาคต

2. System Designs of Research Methodology

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จากการแจกแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อนำเสนอรูปแบบการให้บริการแบบญี่ปุ่น Omotenashi ที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้



3. Results and Discussion

รูปแบบการให้บริการแบบญี่ปุ่น Omotenashi ที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ประกอบไปด้วยหลักการสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1) **ด้านการนำเสนอบริการเกี่ยวกับด้านภาพลักษณ์ของวัฒนธรรมในการต้อนรับแบบไทยและอาหารไทย** โดยผู้ประกอบการควรนำเสนอบริการเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่เป็นจุดแข็งของวัฒนธรรมไทยและอาหารไทยผสมผสานกับการกำหนดสไตล์หรือวิธีการให้บริการของธุรกิจของตน และควรนำเสนอเมนูอาหารไทยประเภทอาหารคาว ได้แก่ เมนูกะเพราราด ต้มยำกุ้ง ผัดไทย เป็นต้น ประเภทผลไม้ ได้แก่ มะม่วงสุก มังคุด มะละกอสุก เป็นต้น ประเภทของหวาน ได้แก่ ผลไม้อบแห้งที่มีรสหวาน ข้าวเหนียวมะม่วง ข้าวเหนียวทุเรียน เป็นต้น ประเภทเครื่องดื่ม ได้แก่ เบียร์สิงห์ เบียร์ช้าง และเบียร์ลิโอ เป็นต้น ให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ประกอบไปด้วย การให้บริการที่สะดวก ปลอดภัย สบายใจ พนักงานที่ให้บริการต้องเป็นคนช่างสังเกต มีไหวพริบดี บริการรวดเร็วทันที่

2) **ด้านบรรทัดฐานแบบแผนในการให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น** ที่ก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอความช่วยเหลือและถูกต้อง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลต่อความต้องการในการรับบริการที่แตกต่าง รู้จักกาลเทศะ จริงใจ มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับมารยาททางสังคมของชาวญี่ปุ่น มีความรู้พื้นฐานและเทคนิคในการให้บริการ ในการให้บริการห้ามถามลูกค้าเกี่ยวกับประวัติการศึกษา รายได้ ศาสนา มุมมองทางการเมือง ห้ามจ้องมองหน้าลูกค้า ห้ามทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการให้บริการที่ไม่เท่าเทียม และสินค้าและบริการมีคุณภาพเหมาะสมกับราคา

3) **ด้านกระบวนการในการส่งมอบบริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น** โดยผู้ประกอบการ ควรมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยให้ความสำคัญกับการคิดเผื่อความต้องการของลูกค้าทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และส่งลูกค้ากลับ ทั้งนี้เพื่อส่งมอบบริการที่ครอบคลุมความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้มากที่สุด ซึ่งนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในอนาคต

4) **ด้านการตลาด** โดยผู้ประกอบการ ควรมีการกำหนดสไตล์หรือวิถีในการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของร้าน โดยการผสมผสานระหว่างเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมการต้อนรับและอาหารไทยควบคู่กับวัฒนธรรมของธุรกิจของตน ในขณะที่เมนูแนะนำ เพื่อดึงดูดกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ประกอบไปด้วย 1) ประเภทอาหารคาว ได้แก่ เมนูกะเพราราด ต้มยำกุ้ง ผัดไทย เป็นต้น 2) ประเภทผลไม้ ได้แก่ มะม่วงสุก มังคุด มะละกอสุก เป็นต้น 3) ประเภทของหวาน ได้แก่ ผลไม้อบแห้งที่มีรสหวาน ข้าวเหนียวมะม่วง ข้าวเหนียวทุเรียน เป็นต้น 4) ประเภทเครื่องดื่ม ได้แก่ เบียร์สิงห์ เบียร์ช้าง และเบียร์ลิโอ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามควรควบคุมกับการส่งมอบสินค้าและบริการที่สะอาด สดใหม่ ตามฤดูกาล การจัดตกแต่งร้านให้สอดคล้องกับสไตล์หรือวิถีในการให้บริการของธุรกิจ และสามารถเพิ่มประสบการณ์ที่ดี โดยที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นสามารถเลือกเมนูอาหาร จัดการเลือกวัตถุดิบ รสชาติ และบริการได้ด้วยตนเอง หรือเลือกรับบริการจากพนักงาน ซึ่งเมนูอาหารจะบอกชื่อเมนู ประวัติความเป็นมา ส่วนประกอบหลัก และประโยชน์ของอาหาร ด้วยเมนูภาษาญี่ปุ่น ผ่าน QR Code เป็นต้น และควรจัดทำระบบการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

4. Conclusions and Future Works

- ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทย สามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการและเป็นแนวทางในการส่งเสริมด้านการตลาด เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น เช่น แนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตัวชี้วัดความสำเร็จ การกำหนดค่านิยมในการให้บริการ การกำหนดสไตล์หรือวิถีในการให้บริการของธุรกิจ เกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงาน แนวทางการวางแผนและเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยให้ความสำคัญกับการคิดเผื่อความต้องการของลูกค้าทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และส่งลูกค้ากลับ ทั้งนี้เพื่อส่งมอบบริการที่ครอบคลุมความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้มากที่สุด แนวทางในการจัดอบรมให้แก่พนักงาน เป็นต้น
- บริการวิชาการให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยที่สนใจ เพิ่มโอกาสในการแข่งขันให้กับธุรกิจของตน เพื่อให้บริการกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ชาวญี่ปุ่น

