

แนวทางการพัฒนามาตรฐานธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม สู่มาตรฐานร้านอาหารระดับอาเซียน*

DEVELOPMENT GUIDE FOR THE THAI RESTAURANT BUSINESS ASEAN STANDARDS IN MUANG DISTRICT NAKHON PHANOM

ธาวิช ถนอมจิตต์

Taviz Tatnormjit

ปิยะพงษ์ นาไชย

Piyapong Nachai

มหาวิทยาลัยนครพนม

Nakhon Phanom University, Thailand.

ศรัญญา นาไชย

Saranya Nachai

นักวิชาการอิสระ

Independent scholar, Thailand.

E-mail: piyapongtsic@npu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพมาตรฐานของร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ให้มีมาตรฐานร้านอาหารระดับอาเซียน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นการเลือกแบบเจาะจง คือ กลุ่มธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม จำนวน 100 ร้าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว 8 องค์ประกอบของร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม อยู่ในระดับมาก ทั้ง 8 องค์ประกอบ ส่วนแนวทางการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ให้มีมาตรฐานร้านอาหารระดับอาเซียนนั้น มีดังนี้ ด้านสถานที่ ร้านอาหารควรแยกห้องสุขาชาย-หญิง ให้มีมาตรฐานสากลด้านอาหาร ควรจัดอบรม

* Received: 25 November 2022; Revised: 31 December 2022; Accepted: 31 December 2022



พนักงานในเรื่องหลักการจัดเก็บวัตถุดิบอย่างถูกวิธีด้านกระบวนการ ควรจัดอบรมพนักงานในเรื่องหลักการบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ด้านบุคลากร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรส่งบุคลากรที่มีความรู้ไปให้ความรู้แก่พนักงานบริการด้านสุขาภิบาลอาหารและการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านภาชนะและอุปกรณ์ ควรเน้นให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อมและมาตรฐานความสะอาดระดับสากล ด้านความปลอดภัย ควรจัดให้มีการฝึกซ้อมเพื่อเตรียมความพร้อมต่อเหตุต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในร้านอาหารด้านการให้บริการนักท่องเที่ยว ควรจัดอบรมภาษาอังกฤษ ให้กับพนักงานบริการ เพื่อใช้ในชีวิตประจำวันและสื่อสารกับลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ ด้านตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม ควรมีการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นความสำคัญของการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, ธุรกิจร้านอาหาร, มาตรฐานร้านอาหารระดับอาเซียน

Abstract

This research aims to study the standard quality of Thai restaurants in Muang District, Nakhon Phanom Province. And to study the development guide for the Thai restaurant business in Muang District, Nakhon Phanom Province to support the ASEAN Economic Community. By using quantitative research. The research sample was particularly selected as far as the Thai restaurant business is concerned in Muang District, Nakhon Phanom Province. In this respect, 1 questionnaire is used as a tool in 100 restaurants across Muang District, Nakhon Phanom Province. Statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The study indicated that most respondents were female, aged between 26-35 years old with a high school or equivalent and Bachelor's degree, marital status, who have always domiciled and lived in Muang District, Nakhon Phanom Province throughout their lives. Business owners and sellers with the profit made from running their business per month are rated between 20,000 - 49,999 baht. As far as the standards of food service for tourism are based in 8 components of the Thai restaurants in Muang District, Nakhon Phanom Province ranging at the high level, it is suggested that all of which be supported by the relevant government body or agency to help Thai restaurant business operators in Nakhon Phanom provide training on international foodservice standards to



also upgrade the standard of the Thai restaurant business in Nakhon Phanom as to support the ASEAN Economic Community.

Keywords: Development guide, Restaurant business, Restaurant's standard of ASEAN

บทนำ

โลกยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงทั้งทางเศรษฐกิจการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ต้องปรับตัวเองเพื่อให้ได้รับประโยชน์จากระบบเศรษฐกิจโลกรวมถึงการรวมกลุ่มการค้ากันของประเทศต่าง ๆ ทำให้ผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนลงมติเห็นชอบ เมื่อปี พ.ศ. 2545 ให้จัดตั้ง “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ภายในปี พ.ศ. 2558 เพื่อส่งเสริมให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว มีการเคลื่อนย้ายเงินทุน สินค้าบริการ การลงทุน แรงงานฝีมือระหว่างประเทศสมาชิกโดยเสรี ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของอาเซียน ลดช่องว่างของระดับการพัฒนาของประเทศสมาชิกอาเซียน และส่งเสริมให้อาเซียนสามารถรวมตัวเข้ากับประชาคมโลกได้อย่างไม่อยู่ในภาวะที่เสียเปรียบ ทั้งนี้ ประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศจะรวมกันอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งจะเป็นปีแรกที่นโยบายเรื่อง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ AEC (ASEAN Economic Community) จะเริ่มถูกนำมาใช้ในทางปฏิบัติ ในขณะเดียวกัน ความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจในการขยายโอกาสและเส้นทางเศรษฐกิจระหว่างกลุ่มประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง GMS (Great Mekong Sub-region) ก็มีการพัฒนาอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ทั้งด้านนโยบายและการปฏิบัติ ทำให้หลายประเทศเห็นความสำคัญของภูมิภาคในแถบนี้ชัดเจนขึ้น ดังนั้น ประเทศสมาชิกในภูมิภาคนี้จึงต้องเตรียมความพร้อมให้มากที่สุด เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและโอกาสในครั้งนี้ ด้วยประเทศอาเซียนมีประชากรรวมกว่า 600 ล้านคน จัดอยู่ 1 ใน 10 ของประชากรโลก มีการคาดการณ์กันว่าประเทศไทยจะกลายเป็นฐานของการค้าขายกับตลาดอื่น ๆ นอกภูมิภาคขึ้นมาทันที เพราะเมืองไทยมีข้อได้เปรียบในด้านมาตรฐานบริการที่คุ้มค่าเงิน นั่น หมายถึงว่า อัตราค่าบริการต่ำกว่าประเทศสมาชิกอื่น ๆ และมีภาพลักษณ์ที่ดีในเวทีการท่องเที่ยวระดับโลก (โพสทูทูเดย์, 2558)

นายยุทธศักดิ์ สุภสร ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559) ยอมรับว่า หากอัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ธุรกิจการค้าของประชาคมอาเซียนโดยรวมจุดนี้ จะเป็นจุดสนใจของนักลงทุนต่างชาติที่จะพากันเดินทางเข้ามาแข่งขันในด้านการลงทุน อาจส่งผลต่อผู้ประกอบการท้องถิ่นที่ขาดทักษะ ประสิทธิภาพและที่ต้องระวังเป็นอย่างยิ่งก็คือ การแย่งกันใช้ทรัพยากรอีกทั้งระบบสาธารณูปโภคที่เรามีอยู่ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง



เร่งหามาตรการรับมือกับปรากฏการณ์นี้ในอีกสามปีข้างหน้า จึงจำเป็นต้องรีบสร้างภูมิคุ้มกันโดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการซึ่งกว่า 70% เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง แต่ขณะเดียวกัน เราต้องเร่งแข่งชิงความได้เปรียบเสียก่อน ด้วยการชูจุดแข็งเรื่องธรรมชาติที่สวยงาม คนไทยใจดี มีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ มีประวัติศาสตร์น่าสนใจ นับรวมไปถึงอาหารไทยที่ชาวโลกกำลังนิยมชมชอบ ดังนั้น เมืองไทยจึงต้องเตรียมเลือกเสนอขายการท่องเที่ยวแบบอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมมากกว่าอย่างอื่น เพราะนักท่องเที่ยวทั่วโลกกำลังสนใจในเรื่องนี้ ย้อนไปในอดีตตลอดระยะเวลา 50 ปีที่ผ่านมา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้จับมือกับกลุ่มสมาชิกอาเซียน เพื่อดำเนินงานด้านการตลาดและสิ่งแวดล้อมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง อาทิ การนำเสนอขายอาเซียนในงานส่งเสริมการขายระดับโลกที่เบอร์ลินและลอนดอนเป็นประจำทุกปี (วัชรกฤต แยมโธษ, 2555)

การประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในปัจจุบัน ควรมีการวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Planning and Marketing Development) (ฉลองศรีพิมลสมพงศ์, 2542) โดยมุ่งศึกษาความหมาย และลักษณะที่สำคัญของตลาดการท่องเที่ยวในธุรกิจร้านอาหารไทย อุปสงค์การท่องเที่ยวในแต่ละช่วงจังหวะของห่วงโซ่ตลาด พฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหาร โดยพิจารณาในด้านความแตกต่าง ปัจจัยและผลกระทบที่มีต่อการแบ่งส่วนตลาดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งการแบ่งส่วนตลาดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและการแบ่งส่วนตลาดของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว การพัฒนาองค์ประกอบทางการตลาดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในธุรกิจร้านอาหารไทย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดเพื่อส่งเสริมธุรกิจร้านอาหารไทยให้สามารถประสบความสำเร็จ

ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ และในส่วนของจังหวัดนครพนม เปรียบเสมือนเป็นประตูอาเซียนที่เชื่อมต่อประเทศสมาชิกอาเซียนอย่างประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและประเทศเวียดนาม ความเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม จึงเติบโตขึ้นด้วย อาหารไทยเป็นอาหารที่มีชื่อเสียงในระดับโลก ผู้คนจากหลากหลายประเทศต่างชื่นชอบในรสชาติ และเสน่ห์ของอาหารไทย นักท่องเที่ยวต่างชาติต่างมุ่งที่จะมาลิ้มรสชาติอาหารไทยถึงประเทศไทย (การท่องเที่ยว, 2553) ซึ่งหากประเทศไทยมีเพียงแค่อาหาร แต่ขาดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ ก็ย่อมไม่อาจทำให้เกิดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจได้ (ปกรณปริยากร, 2556) คุณภาพของการให้บริการที่ดี คือการบริการอย่างเต็มความสามารถ มีจุดมุ่งหมายให้ผู้มารับบริการหรือลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด อาหารไทยมีจุดเด่นคือ ข้าว เป็นอาหารหลักการรับประทานอาหารแต่ละมื้อของคนไทยนั้นจะมีข้าวเป็นส่วนประกอบหลักเอาไว้กินกับกับข้าวได้หลายอย่าง แตกต่างจากอาหารแบบตะวันตก ที่มีลักษณะคล้ายอาหารจานเดียว อาหารไทยมี



หลากหลายรสชาติ เช่น เมี่ยงคำ ที่มีทั้งรสเปรี้ยว เผ็ดขม หวาน ในคำเดียว ไม่เพียงแค่มะเมี่ยงคำเท่านั้น ยังมีอาหารอีกหลายอย่างที่มีการปรุงรสอย่างพิถีพิถัน อาหารที่ให้ความมันและหวาน เช่น แกงพะแนง อาหารที่ให้รสชาติเปรี้ยว เค็มและเผ็ด เช่น ยำ จะเห็นได้ว่าในหนึ่งเมนูอาหารไทยประกอบด้วยรสชาติจากวัตถุดิบที่หลากหลาย นับว่าเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่ผู้คนติดใจความพิถีพิถันของอาหารไทยนั้น จะเป็นเรื่องการปรุงการใช้วัตถุดิบที่หลากหลาย ขณะที่ความประณีตจะเน้นเรื่องความสวยงามการจัดจานที่โดดเด่น มีเอกลักษณ์ถึงความอ่อนช้อย อ่อนหวาน งดงามตรึงใจ ยกตัวอย่าง การแกะสลัก การพับใบตอง เป็นต้น เนื่องจากอาหารไทยใช้วัตถุดิบที่หลากหลายมาปรุงแต่ง ปรุงรสอาหารและวัตถุดิบเหล่านั้น ก็มีคุณสมบัติทางด้านโภชนาการที่แตกต่างกันออกไป และแนวความคิดการนำเสนอไพเราะทำอาหารของคนสมัยก่อน ก็สืบทอดกันมาสู่รุ่นต่อรุ่น ทำให้คนไทยปัจจุบันได้รับมรดกวัฒนธรรมและความรู้ในการทำอาหารมาจากบรรพบุรุษ เป็นเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถลบเลือนได้ แม้รสชาติจะต่างจากเดิมบ้างตามความชอบของบุคคล แต่สรรพคุณทางยาและโภชนาการนั้น ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาเลย คนไทยสมัยก่อนนำวัตถุดิบทางธรรมชาติ เช่น ใบตองมาห่อข้าวกระบอกไม้ไผ่ใส่ไส้ เป็นต้น การนำบรรจุภัณฑ์ธรรมชาติมาเป็นภาชนะนี้เอง ทำให้เกิดเมนูสร้างสรรค์ อย่างข้าวต้มมัด ข้าวหลาม และอีกหลากหลายเมนูตามมา เรียกได้ว่าการสืบทอดจากบรรพบุรุษสู่คนปัจจุบัน นอกจากจะไม่สูญหายแล้ว ยังเกิดการรังสรรค์รูปแบบใหม่ขึ้นมากมายตามกาลเวลา แม้รูปแบบจะต่างออกไป แต่กลิ่นอายความเป็นไทยและวัตถุประสงค์ของการใช้นั้นยังคงเดิม ซึ่งคงไม่มีประเทศไหนในโลกจะเสมอเหมือนเมืองไทย (ประภัสรา หงษ์มณีกุล, 2562) ดังนั้น จังหวัดนครพนม เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวมากมาย เนื่องจากที่เป็นจังหวัดชายแดน ทำให้โอกาสที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะเข้ามารับประทานอาหารไทยนั้นมีมากขึ้น (สำนักงานจังหวัดนครพนม, 2559) ดังนั้น คณะผู้วิจัยในฐานะที่เป็นอาจารย์สังกัดวิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการและนักวิชาการอิสระ จึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้ดำเนินการจัดทำวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม โดยศึกษาจุดเด่น จุดด้อย ที่ควรปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้ได้มาตรฐานและมีคุณภาพร้านอาหารระดับอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพมาตรฐานของร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมให้มีมาตรฐานร้านอาหารระดับอาเซียน



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยขั้นตอนการทำวิจัย (บุญชม ศรีสะอาด, 2538) มีดังนี้

1. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ

เริ่มทำการวิจัยตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2562 และดำเนินงานวิจัยแล้วเสร็จภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2562 โดยการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับจำนวนจำนวนประชากร คือ กลุ่มธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เพื่อนำไปใช้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา รวมถึงการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดด้านธุรกิจการท่องเที่ยว ประเภทบริการอาหารและเครื่องดื่ม คุณภาพมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้สร้างประชากรกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2 ประชากรเป้าหมายและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 154 ร้าน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม, 2561) วิธีการกำหนดตัวอย่างโดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n	หมายถึง	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	หมายถึง	จำนวนร้านอาหาร 154 ร้าน
e	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

$$\begin{aligned} \text{ขนาดตัวอย่าง (n)} \quad n &= \frac{154}{1 + 154(0.05)^2} \\ &= 112 \text{ ชุด} \end{aligned}$$

3. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ 1) เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของเจ้าของร้านหรือผู้จัดการร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายปิด 2) เป็นการสอบถามถึงคุณภาพมาตรฐานของร้านอาหารไทย ในอำเภอเมืองนครพนม โดยได้ใช้เกณฑ์รอบดัชนีชี้วัดมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ 20



เกณฑ์ และ 77 ตัวชี้วัด ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ องค์ประกอบที่ 2 อาหาร องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ องค์ประกอบที่ 4 บุคลากร องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะ/อุปกรณ์ องค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัย องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยวและองค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา โดยนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว เพื่อนำคำแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ตรงตามเนื้อหา และครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการวิจัย ตลอดจนการปรับปรุงการใช้ภาษาและประโยคในการตั้งคำถามของเครื่องมือ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ หลังจากนั้น นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มร้านอาหารในอำเภอเมืองนครพนม และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

5. การเก็บข้อมูลภาคสนาม

การเก็บข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการศึกษาข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา รวมทั้งเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับร้านอาหารไทยที่อยู่ในอำเภอเมืองนครพนม รวมทั้งมีการเก็บข้อมูลที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ การถ่ายภาพและการบันทึกวิดีโอประกอบ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และจัดทำคู่มือลงรหัสและทำการลงรหัสข้อมูลทุกส่วน จากนั้นบันทึกข้อมูลที่ได้และประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ พบว่าระดับมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว 8 องค์ประกอบของร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ จากผลการศึกษาในภาพรวมมีระดับมาตรฐานมาก โดยเกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานมากและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถานที่เตรียมปรุงอาหาร สะอาด เป็นระเบียบและถูกสุขลักษณะ และเกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือสุขาแยกการใช้ ชาย – หญิง (ห้องน้ำพนักงาน – ลูกค้า)



องค์ประกอบที่ 2 อาหารจากผลการศึกษาในภาพรวมมีระดับมาตรฐานมาก โดยเกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เกณฑ์ผัก ผลไม้สด สะอาด ถูกสุขลักษณะและมีการล้างผัก ผลไม้ให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วนขณะที่เกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เกือบเนื้อสัตว์ดิบในอุณหภูมิที่ไม่สูงกว่า 5 องศาเซลเซียสและน้ำดื่ม/เครื่องดื่ม/น้ำแข็งเก็บในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด ไม่นำอาหาร ผัก ผลไม้ หรือสิ่งอื่นใด มาแช่ปนกับน้ำแข็งเพื่อการบริโภค

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการจากผลการศึกษาในภาพรวมมีระดับมาตรฐานมาก โดยเกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประสิทธิภาพของโรงเรือนที่สูงจากพื้น 60 เซนติเมตร ขณะที่เกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ อาหารที่รอเตรียมเสิร์ฟมีระบบที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการปนเปื้อนจากเชื้อโรค เช่น มีที่ครอบอาหารบริเวณโต๊ะพักอาหาร เป็นต้น และมีการจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการปนเปื้อนระหว่างการขนส่งอาหารจากครัวไปสู่โต๊ะอาหาร เช่น มีที่ครอบอาหาร ใช้คู่มือเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 4 บุคลากร จากผลการศึกษาในภาพรวมมีระดับมาตรฐานมาก โดยเกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้สัมผัสอาหาร มีสุขนิสัยที่ดี ในระหว่างการเตรียมปรุง ประกอบ จำหน่าย และเสิร์ฟอาหารเช่น ไม่แตะ แกะ เกา เป็นต้น ขณะที่เกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการพัฒนาบุคลากรด้านสุขาภิบาลอาหารและการบริการอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะและอุปกรณ์ จากผลการศึกษาในภาพรวมมีระดับมาตรฐานมาก โดยเกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเภทวัสดุของภาชนะ/อุปกรณ์ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน ขณะที่เกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ใช้อ่างล้างภาชนะอุปกรณ์ ที่มีท่อระบายน้ำที่ใช้การได้ดี และต่อเข้าสู่บ่อดักไขมัน

องค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัย จากผลการศึกษาในภาพรวมมีระดับมาตรฐานมาก โดยเกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร้านอาหาร ได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข รวมทั้งปฏิบัติตามกฎระเบียบ อื่นๆที่สืบเนื่องด้วย ขณะที่เกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ พนักงาน มีการฝึกซ้อมเตรียมความพร้อมต่อการเกิดเหตุฉุกเฉิน

องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว จากผลการศึกษาในภาพรวมมีระดับมาตรฐานมาก โดยเกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร้านอาหาร มีรายการอาหาร พร้อมระบุราคาที่เป็นธรรม ขณะที่เกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้ให้บริการหรือพนักงานเสิร์ฟสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างชาติดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้



องค์ประกอบที่ 8 ตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมจากผลการศึกษาในภาพรวมมีระดับมาตรฐานมาก โดยเกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการหรือร้านอาหาร มีธรรมาภิบาลองค์กร (Organizational Governor) ได้แก่ การดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เช่น การชำระภาษี การไม่ละเมิดต่อสิทธิทางทรัพย์สินและปัญญา เป็นต้น ขณะที่เกณฑ์ที่มีระดับมาตรฐานปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่ให้บริการหรือร้านอาหารมีระบบบำบัดน้ำทิ้งที่มีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนามาตรฐานธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม เพื่อรองรับการเข้าสู่เศรษฐกิจประชาคมอาเซียนทั้ง 8 องค์ประกอบ มาเป็นหลักในการพิจารณาแนวทางในการพัฒนามาตรฐานร้านอาหารไทยในจังหวัดนครพนม โดยแบ่งออกเป็นแนวทางในการพัฒนาทั้ง 8 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่ ควรมีการจัดระเบียบร้านอาหารไทยในจังหวัดนครพนม ให้มีเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันในเรื่อง สุขาแยกการใช้ ชาย – หญิง และแยกห้องน้ำพนักงาน – ลูกค้า อย่างเป็นระเบียบ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน และมีมาตรฐานสากล

องค์ประกอบที่ 2 ด้านอาหาร ควรที่จะจัดอบรม ให้ความรู้กับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทย ในเรื่องของหลักการจัดเก็บวัตถุดิบอย่างถูกวิธี เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานเดียวกันและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้บริโภคอีกด้วย

องค์ประกอบที่ 3 ด้านกระบวนการ หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีการอบรม พนักงานบริการในธุรกิจร้านอาหารไทย ในเรื่องหลักในการบริการที่เป็นมาตรฐานสากล และควรมอบใบประกาศเกียรติคุณเพื่อรับรองถึงคุณภาพการบริการที่นักท่องเที่ยวจะได้รับจากร้านอาหารที่ผ่านการอบรม เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 4 ด้านบุคลากร ควรที่จะส่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องการสุขาภิบาลอาหารและบริการ ไปให้ความรู้ตามร้านอาหารไทยที่อยู่ในจังหวัดนครพนมอย่างครอบคลุม หรือจัดการอบรมในเรื่องดังกล่าว โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพื่อเป็นการเชิญชวนให้ทางผู้ประกอบการตื่นตัวและส่งพนักงานเข้าร่วม เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 5 ด้านภาชนะและอุปกรณ์ การจัดโครงการในหัวข้อ หลักในการออกแบบครัว ให้มีมาตรฐานสากล โดยจัดอบรมให้วิทยากรบรรยายให้ความรู้และปฏิบัติควบคู่กันไป เพื่อให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อมและมาตรฐานความสะอาดระดับสากล เป็นต้น



องค์ประกอบที่ 6 ด้านความปลอดภัย หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีการซ้อมการเกิดภัยต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในธุรกิจร้านอาหาร แล้วให้ผู้ประกอบการส่งพนักงานเข้าร่วมซ้อมด้วย เพื่อเป็นการฝึกฝนให้พนักงานที่เข้าร่วมซ้อม มีความรู้และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากภัยต่าง ๆ ได้

องค์ประกอบที่ 7 ด้านการให้บริการนักท่องเที่ยว การจัดอบรมภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาหลักของ AEC ให้กับพนักงานบริการตามร้านอาหารไทยในจังหวัดนครพนม โดยจัดอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวกับการบริการในร้านอาหาร และการสนทนาทั่วไปที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 8 ด้านตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมการส่งบุคลากรที่มีความรู้ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม เข้าไปให้ความรู้กับร้านอาหารไทยในจังหวัดนครพนม เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นถึงความสำคัญของการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และตรวจสอบคุณภาพในการบำบัดของเสียในร้านอาหาร เพื่อให้คำแนะนำกับทางผู้ประกอบการให้ทำการปรับปรุงให้ได้มาตรฐานต่อไป

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงมาตรฐานธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม ยังมีจุดด้อยหรือจุดที่ยังไม่ได้มาตรฐานตรงตามความคาดหวังหรือต้องการของลูกค้า โดยอิงจากเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารไทยทั้ง 8 องค์ประกอบ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนามาตรฐานธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนมให้มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรีสมร คุณากรบดินทร์และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาโครงการศักยภาพและความพร้อมของร้านอาหารพื้นเมืองสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมและจัดประเภทอาหารพื้นเมืองสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษพบว่า ความพร้อมของร้านอาหารพื้นเมืองของจังหวัดเชียงรายยังไม่มีมาตรฐานเพียงพอ หากอิงจากเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารไทยทั้ง 8 องค์ประกอบดังนั้น มาตรฐานร้านอาหาร คือปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

แนวทางในการพัฒนามาตรฐานธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม เพื่อรองรับการเข้าสู่เศรษฐกิจประชาคมอาเซียน จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบที่สำคัญของมาตรฐานร้านอาหารไทยนั้นคือ องค์ประกอบด้านการให้บริการนักท่องเที่ยว การจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในด้านบริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดีทั้งภาษาท้องถิ่น ภาษากลาง และภาษาต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับกนกกานต์ วีระกุลและคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนา



เส้นทางการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับมาตรฐานร้านอาหารท้องถิ่น ว่าหากร้านอาหารท้องถิ่นมีบุคลากรหรือพนักงานประจำร้านที่มีความสามารถด้านบริการ และการสื่อสารหลากหลายภาษาจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในด้านบริการมากยิ่งขึ้น

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การพัฒนามาตรฐานธุรกิจร้านอาหารไทยในอำเภอเมืองนครพนม เพื่อรองรับการเข้าสู่เศรษฐกิจประชาคมอาเซียนทั้ง 8 องค์กรประกอบ ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในจังหวัดนครพนมให้มีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับในระดับอาเซียน จากการวิจัยพบว่าทั้ง 8 องค์กรประกอบยังไม่ได้มาตรฐาน อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษาทำให้ทราบว่า การพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานในร้านอาหารให้มีความรู้ความสามารถด้านการบริการลูกค้า เป็นองค์ประกอบที่สำคัญและต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุด ส่วนองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ องค์ประกอบด้านสถานที่ องค์ประกอบด้านอาหาร องค์ประกอบด้านกระบวนการ องค์ประกอบด้านบุคลากร องค์ประกอบด้านภาษาและอุปกรณ์ องค์ประกอบด้านความปลอดภัย องค์ประกอบด้านตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม เป็นปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ควรมีการพัฒนาควบคู่ไปพร้อม ๆ กันในทุก ๆ ด้านหากมีการพัฒนาแบบองค์รวมทั้ง 8 องค์กรประกอบ ย่อมจะทำให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานตรงตามเกณฑ์และตรงความต้องการของนักท่องเที่ยวในกลุ่มสมาชิกอาเซียน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงพฤติกรรมการรับประทานอาหารของนักท่องเที่ยวในกลุ่ม 10 ประเทศอาเซียน
2. ควรศึกษาถึงศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอาเซียนของกลุ่มธุรกิจอาหารและภัตตาคาร
3. ควรศึกษาถึงการหลังไหลของแรงงานอาเซียนในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร
4. ควรศึกษาถึงรูปแบบภัตตาคาร ของกลุ่มประเทศในอาเซียน
5. ควรศึกษาถึงหลักการตลาดสำหรับธุรกิจอาหารและภัตตาคาร พร้อมรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
6. ควรศึกษาเรื่องอาหารท้องถิ่น(Local Food Street)ในจังหวัดนครพนม
7. ควรศึกษาถึงแนวทางการยกระดับอาหารไทยในพื้นที่จังหวัดนครพนมเพื่อให้มีความทันสมัย
8. ควรศึกษาอัตลักษณ์อาหารเวียดนามในพื้นที่นครพนมและความเปลี่ยนแปลงของรสชาติดั้งเดิม
9. ควรศึกษาถึงศักยภาพในการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารไทยในจังหวัดนครพนม



10. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวประเภทวัฒนธรรมอาหาร

เอกสารอ้างอิง

- กนกกานต์ วีระกุลและคณะ. (2559). การพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับมาตรฐานอาหารท้องถิ่น. ใน รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมการท่องเที่ยว. (2553). มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ฉลองศรีพิมลสมพงศ์. (2542). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ปกรณ์ปริายกร. (2556). ความหมายของคุณภาพ. เรียกใช้เมื่อ 23 เมษายน 2562 จาก <http://www.gotoknow.org/posts/189885>
- ประภัสรา หงษ์มณีคำ. (2562). เส้นทางอาหารไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดบุ๊ค.
- โพสทูเดย์. (2558). ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. เรียกใช้เมื่อ 20 เมษายน 2562 จาก <https://www.posttoday.com/aec/news>
- ยุทธศักดิ์ สุภสร. (2559). การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. เรียกใช้เมื่อ 23 เมษา 2562 จาก <https://www.tat.or.th/th/about-tat/annual-report>
- วัชรกฤต แยมโอฐ. (2555). กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรุงเทพมหานคร : กรมการท่องเที่ยว.
- ศรีสมร คุณากรบดินทร์และคณะ. (2559). ศักยภาพและความพร้อมของร้านอาหารพื้นเมืองสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. ใน รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม. (2561). ผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในจังหวัดนครพนม. นครพนม : สำนักพิมพ์อนุพันธ์.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม. (2559). แผนพัฒนาจังหวัดนครพนม 4 ปี. นครพนม : สำนักพิมพ์อนุพันธ์.