

การประเมินศักยภาพร้านอาหารเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลบางตะบูน จังหวัดเพชรบุรี

Assessing the potential of restaurants for tourism at Bangtaboon Municipality, Phetchaburi Province

พนัชนกร สิมะขจรบุญ (Panuschagone Simakhajornboon)*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการร้านอาหารเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการร้านอาหารเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้ประกอบการร้านอาหารที่สมัครใจ จำนวน 9 ร้านในเขตเทศบาลตำบลบางตะบูน เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ด้วยวิธีการวิจัยแบบการอธิบายตามกาลเวลา (The Explanatory Sequential Design) ซึ่งให้ความสำคัญกับการวิจัยเชิงปริมาณโดยการประเมินมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวของสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินของสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว และสัมภาษณ์เชิงลึกพร้อมกับสังเกตการดำเนินงานของร้านอาหารเพื่อเจาะลึกในรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมิน ผลการวิจัยสรุปว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารทั้ง 9 แห่ง มีศักยภาพในการบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว โดยพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับ 5 ดาว เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่ 6 (ความปลอดภัย) และองค์ประกอบที่ 7 (การให้บริการนักท่องเที่ยว) มีผลประเมินในระดับ 4 ดาว และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ตัวชี้วัดที่ประเมินได้ในระดับปานกลาง คือ ตัวชี้วัดที่ 34 (มีการพัฒนาบุคลากรด้านสุขาภิบาลอาหารและการบริการฯ อย่างต่อเนื่อง) ตัวชี้วัดที่ประเมินได้ในระดับน้อย ได้แก่ ตัวชี้วัดข้อที่ 46 (มีการฝึกซ้อม เตรียมความพร้อมต่อกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน) 56 (มีการจัดระบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ) 59 (การเสิร์ฟอาหาร อย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทอาหารนั้น) และ 60 (เสิร์ฟเครื่องดื่ม อย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของเครื่องดื่ม) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงร้านอาหารเพื่อการรองรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ข้อเสนอด้านความปลอดภัย และด้านการบริการ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่ คือไม่ทราบว่ามีเกณฑ์มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว จึงไม่ได้ดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่ทำตามที่ตนเองเข้าใจและตามความสะดวก

คำสำคัญ : ร้านอาหารเพื่อการท่องเที่ยว แบบประเมินมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

* อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Lecturer Dr., General Business Management Program, Faculty of Management Science, Silpakorn University.
,panuschagone@gmail.com, Tel. 0818358700.

Abstract

This research aims to evaluate the potential for restaurant operators to support tourism and study the problems and obstacles of restaurant operators for tourism. The key informants were 9 voluntary restaurant owners in Bangtaboon Municipality. This research was a Sequential Explanatory Design of Mixed Methodology that first focused on quantitative research by a used instrument of the standard food service for tourism with a 5-level scale from the Bureau of Tourism Development. Analyze data according to evaluation criteria of Bureau of Tourism Development. Then in-depth interviewed with restaurant operators and observed for their operations in order to describe in each factor of the standard. The research concludes that the nine restaurant operators have the potential to be the food restaurants for tourism, by considering the "overview" found that the result of evaluated is 5 stars. Comparing to individual components, it was found that components 6 (safety) and components 7 (Tourist Service) has a 4-star rating. Considering in each item, it was found that the indicators that were assessed at a moderate level were indicator 34 (continuous improvement of human resources for food and service). Indicators measured at a low level are indicator 46 (Rehearsal, prepare for an emergency), 56 (Provide facilities for people with disabilities), 59 (Foodservice, properly suited for that type of food), and 60 (Served beverages, properly suited to the type of drink). The suggestions for improving the restaurant for tourism support are safety and service offerings. Problems and Obstacles of Restaurant Operators found that most restaurants do not know that there are restaurant criteria. So they do not follow the criteria but done by their own understanding and convenience.

Keywords: Food for Tourism, Standard Food Service for Tourism

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากสามารถสร้างรายได้ในลักษณะที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงต่อกันกับธุรกิจอื่นๆ เป็นลูกโซ่ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการคมนาคมและการขนส่ง ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจ ร้านอาหาร ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก รวมถึงการจ้างแรงงาน การสร้างอาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้ให้แก่ชุมชนและท้องถิ่น โดยรัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงมีนโยบายให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็น ยุทธศาสตร์หนึ่งในการนำเงินตราต่างประเทศและในประเทศเข้ามากระตุ้นสภาพเศรษฐกิจของประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว ได้กำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยวในทุกระดับ รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุน และผลักดัน การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ การบูรณาการ และบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกันตามมาตรฐานระดับสากล (กอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร, 2558) หนึ่งในกลยุทธ์คือ การส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยว ส่งเสริมในลักษณะการตลาดวัฒนธรรม (Cultural Marketing) โดยเน้นการสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวด้วยวิถีไทยและคนไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) การบริการที่เป็นเลิศของคนไทย ผนวกกับการเพิ่มมูลค่าด้วยการสร้างตราสินค้าร่วมกับผู้ประกอบการและชุมชนให้มีคุณภาพมาตรฐานบนฐานบรรทัดฐานแห่งของชุมชนที่แตกต่างและยากต่อการลอกเลียนแบบ การดำเนินการด้านการท่องเที่ยวจะเป็นไปตามนโยบายของรัฐได้นั้น แต่ละจังหวัดต้องมีพื้นที่ชุมชนที่มีวิถีความเป็นอยู่ที่ยังคงเอกลักษณ์ของชุมชนนั้นๆ เอาไว้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาเรียนรู้และสัมผัสความเป็นไทย จังหวัดเพชรบุรีเป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีชุมชนมากมาย มีความหลากหลายทางธรรมชาติและวัฒนธรรม การพึ่งพาอาศัยสิ่งแวดล้อมระบบนิเวศน์ทั้งทางบกและทางน้ำ เช่น ชุมชนชาวประมงพื้นบ้านเทศบาลบางตะบูน หนึ่งในตำบลของจังหวัดเพชรบุรี ตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลอ่าวไทยมีการดำเนินชีวิตตามชายฝั่งทะเลป่าชายเลน เป็นต้น (จังหวัดเพชรบุรี, 2560)

บางตะบูนเป็นแหล่งเศรษฐกิจและสถานที่ท่องเที่ยวทั้งเชิงอนุรักษ์หรือพักผ่อนที่สำคัญแห่งหนึ่ง อาทิ สะพานเฉลิมพระเกียรติ ปากอ่าวบางตะบูน แหล่งเพาะเลี้ยงหอยแครงธรรมชาติ วัดปากกลัด เป็นต้น ดังคำขวัญที่ว่า “ถิ่นทะเลงาม ฟาร์มหอยแครง ไข่เค็มแดง แหล่งกุลา ปูม้าสด กุเลาเลิศรส หอยเกาะหลัก แดนอนุรักษ์ป่าชายเลน” ชาวบางตะบูน มีวิถีชีวิตความเป็นอยู่แบบเรียบง่าย เนื่องจากเป็นตำบลที่อยู่ติดทะเล ชาวบ้านจึงมีอาชีพการประมงเป็นส่วนใหญ่ ทั้งประมงชายฝั่ง เลี้ยงสัตว์น้ำ ปลุกป่า เฝ้าถ่าน เย็บจาก และธุรกิจร้านอาหารทะเล (องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน, 2559) ความได้เปรียบของบางตะบูนในด้านเป็นแหล่งวัตถุดิบท้องถิ่นที่มีความหลากหลาย เช่น มีฟาร์มหอยแครง ฟาร์มหอยแมลงภู่ ฟาร์มหอยนางรม ต้นชะคราม ต้นแสม ซึ่งสามารถนำมาประกอบเป็นอาหารได้ เป็นต้น ทำให้สะดวกในการจัดหาวัตถุดิบ ราคาถูก และคุณภาพดี บางตะบูนจึงมีธุรกิจร้านอาหารที่เปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น แต่สถานประกอบการร้านอาหารส่วนมากดำเนินการตามแบบฉบับที่ได้รับประสบการณ์มา และแต่ละร้านอาหารนั้นไม่มีแนวทางที่เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานร้านอาหารให้เป็นไปตามหลักสุขาภิบาลอาหารเพื่อการท่องเที่ยว อาทิ สุขอนามัย ความสะอาด เป็นต้น ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาศักยภาพของผู้ประกอบการร้านอาหารในตำบล

บางตะบูน จังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในอนาคต โดยใช้แบบประเมินมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ของสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการร้านอาหารเหล่านี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในการขอการรับรองมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวต่อไป ผลการศึกษาที่ได้จะทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและเป็นแนวทางปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมของผู้ประกอบการร้านอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวแก่ผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณเทศบาลตำบลบางตะบูน จังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการร้านอาหารในพื้นที่เทศบาลตำบลบางตะบูนเพื่อรองรับการท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการร้านอาหารในพื้นที่เทศบาลตำบลบางตะบูนเพื่อรองรับการท่องเที่ยว

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐานร้านอาหารเพื่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย ดังนี้ มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง การกำหนดแนวทางในการให้บริการด้วยอาหารประกอบด้วย สถานที่ปรุง ประกอบ จำหน่าย ผลิตภัณฑ์อาหาร และจัดบริการอาหาร โดยคำนึงถึงสุขลักษณะและความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) ระดับพื้นฐาน (Minimum Standard) เป็นระดับมาตรฐานที่ผู้ประกอบการด้านอาหารต้องมีและต้องปฏิบัติ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ได้แก่ พระราชบัญญัติเทศกิจ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติกรมเจ้าท่า หากไม่ปฏิบัติตามจะถือว่าไม่ผ่านการพิจารณา และไม่ได้รับการจัดระดับและการรับรองมาตรฐาน 2) ระดับเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Standard) เป็นระดับมาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในระดับนานาชาติ โดยให้ความสำคัญกับทุกองค์ประกอบ จำนวน 8 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ 77 ตัวชี้วัด โดยเน้นในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ยกระดับคุณภาพบริการ สร้างมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งเป็นการพัฒนาช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล โดยผู้ประกอบการจะต้องมีคะแนนผ่านเกณฑ์ในคะแนนขั้นต่ำด้วย (สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว, 2553: 3)

วิธีการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ด้วยวิธีการวิจัยแบบการอธิบายตามกาลเวลา (The Explanatory Sequential Design) (Creswell and Plano Clark, 2011: 71) วิธีการนี้ให้น้ำหนักหรือความสำคัญกับการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก เริ่มจากการใช้การวิจัยเชิงปริมาณในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นจึงใช้วิธีการเชิงคุณภาพในการช่วยอธิบาย สนับสนุน และตีความจากผลของการวิจัยเชิงปริมาณในตอนต้น (Ivankova, Creswell, and Stick, 2006: 9; อองอาจ นัยพัฒน์, 2554: 253) วิธีวิจัยนี้จัดเป็นบริบทคุณภาพการวิจัย ด้วยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของวิธีวิทยาแบบสามเส้า (Methodological Triangulation) (Patton, 1990: 464; Cooper and Schindler, 2011: 182; Cohen, Manion, and Morrison, 2007: 142; Flick, 2007: 91-107) ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยในลักษณะผสมผสานวิธี แบบการอธิบายตามกาลเวลา มีดังต่อไปนี้ เก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบประเมินของสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ กับกลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารที่สมัครใจในเขตพื้นที่เทศบาลบางตะบูน จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 9 ร้านค้า และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามองค์ประกอบของมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว และสังเกตสภาพแวดล้อมของร้านอาหารขณะประเมิน ระยะเวลาการศึกษาใช้เวลาการศึกษาข้อมูลประมาณ 7 เดือน คือ เดือนตุลาคม 2559 ถึง เมษายน 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. บันทึกข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ คำนวณคะแนนเฉลี่ยของร้านอาหารโดยแยกตามเกณฑ์การประเมินของแต่ละองค์ประกอบ โดยการหาค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน แบ่งเป็น 5 ช่วง ตามระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ในระดับน้อย ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

2. รวมคะแนนเฉลี่ยของเกณฑ์การประเมินในแต่ละองค์ประกอบ แล้วจัดระดับดาวให้แก่ร้านอาหารตามแบบประเมินของสำนักพัฒนาบริการการท่องเที่ยว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับดาวเมื่อเทียบกับคะแนนประเมินในแต่ละองค์ประกอบ

	องค์ประกอบ 1	องค์ประกอบ 2	องค์ประกอบ 3	องค์ประกอบ 4	องค์ประกอบ 5	องค์ประกอบ 6	องค์ประกอบ 7	องค์ประกอบ 8	ภาพรวม
5ดาว	68-75	50-55	18-20	18-20	32-35	23-25	81-90	59-65	347-385
4ดาว	60-67	44-49	16-17	16-17	28-31	20-22	72-80	52-58	308-346
3ดาว	53-59	39-43	14-15	14-15	25-27	17-19	63-71	46-51	270-307
พอใช้	45-52	33-38	12-13	12-13	21-24	14-16	54-62	38-45	231-269
ควรปรับปรุง	0-44	0-32	0-11	0-11	0-20	0-13	0-53	0-38	0-230

3. การจัดระดับดาว โดย “ภาพรวม” มีข้อแม้ว่า ทุกองค์ประกอบต้องได้รับการประเมินในระดับ 3 ดาวขึ้นไป ถ้าองค์ประกอบใดไม่ผ่านระดับดังกล่าว จะไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

4. ข้อมูลจากการสังเกตและสัมภาษณ์เชิงลึกถึงแนวทางการพัฒนา ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการร้านอาหารเพื่อการท่องเที่ยว มาจัดเป็นหมวดหมู่แยกตามประเด็นที่ศึกษา เรียบเรียงเนื้อหาสาระอย่างเป็นระบบ แล้ววิเคราะห์ผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยเขียนบรรยายตามข้อมูลที่ได้และตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง สรุปและเรียบเรียงผลการศึกษา

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือและข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ

เนื่องจากใช้แบบประเมินที่พัฒนาจากสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ จึงเป็นแบบประเมินที่น่าเชื่อถือได้โดยไม่ต้องตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมืออีกครั้ง

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหาร ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พ่อครัว พนักงานล้างทำความสะอาด และนักท่องเที่ยว จนกว่าจะได้ข้อมูลที่อิ่มตัวและไม่มีข้อมูลเกิดใหม่ (Flick, 2007: 37-45)

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยใช้ผู้วิจัยหลายคนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการซักถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มิเียงตรง (Lichtman, 2014: 379)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัย 2 คนร่วมกันตรวจสอบและประเมินมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวร่วมกับผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยใช้แบบประเมินมาตรฐานของสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ และ 77 ตัวชี้วัด จนได้ข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับผลการประเมิน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ (3 เกณฑ์ 15 ตัวชี้วัด)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกณฑ์ที่ 1.1 สถานที่เตรียมปรุงอาหาร				
1	สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ	5.00	0.0	มากที่สุด
2	พื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบร้อย สภาพดีไม่มีรอยแตกร้าว	4.44	0.53	มากที่สุด
3	ผนังและเพดานควรทาสีอ่อนเพื่อให้ร้านสว่างสามารถมองเห็นสิ่งสกปรกได้ง่ายมีแสงสว่างเพียงพอ	4.44	0.53	มากที่สุด
4	โต๊ะเตรียมปรุงอาหารควรทำด้วยวัสดุผิวเรียบทำความสะอาดง่าย สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.	5.00	0.00	มากที่สุด
5	ผนังบริเวณเตาไฟต้องทำด้วยวัสดุทนความร้อน สะอาด	5.00	0.00	มากที่สุด
6	มีระบบการระบายอากาศที่ดี มีพัดลมดูดอากาศหรือปล่องระบายควัน	4.33	0.25	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 1.1 สถานที่เตรียมปรุงอาหาร		4.70	0.46	มากที่สุด
เกณฑ์ที่ 1.2 สถานที่รับประทานอาหาร				
7	สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ	5.00	0.00	มากที่สุด
8	โต๊ะเก้าอี้ แข็งแรง เป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
9	มีแสงสว่างเพียงพอ	5.00	0.00	มากที่สุด
10	มีการระบายอากาศที่ดีในกรณีห้องรับประทานอาหารที่มีเครื่องปรับอากาศต้องมีพัดลมดูดอากาศ	5.00	0.00	มากที่สุด

องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ (3 เกณฑ์ 15 ตัวชี้วัด) (ต่อ)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11	มีการกำหนด กฎระเบียบสำหรับสถานที่รับประทานอาหาร เช่น ติดเครื่องหมาย “ห้ามสูบบุหรี่” ไว้ในสถานที่ที่ไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่	4.00	0.00	มาก
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 1.2 สถานที่รับประทานอาหาร		4.80	0.40	มากที่สุด
เกณฑ์ที่ 3. ห้องสุขา				
12	สุขา มีความสะอาด ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ	4.78	0.44	มากที่สุด
13	สุขาแยกการใช้ชาย หญิง (แยกห้องน้ำพนักงาน-ลูกค้า)	5.00	0.00	มากที่สุด
14	สุขาตั้งอยู่ในส่วนพื้นที่ที่เหมาะสมของสถานจำหน่ายอาหาร	5.00	0.00	มากที่สุด
15	มีอ่างล้างมือที่ใช้การได้ดี และมีสบู่ใช้ตลอดเวลา	4.98	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 1.3 ห้องสุขา		4.92	0.28	มากที่สุด
รวมคะแนน องค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 75)		71.97		5 ดาว

องค์ประกอบที่ 2 อาหาร (4 เกณฑ์ 11 ตัวชี้วัด)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกณฑ์ที่ 2.1 เนื้อสัตว์				
16	สดสะอาด ถูกสุขอนามัย	5.00	0.00	มากที่สุด
17	ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆให้เป็นสัดส่วน	4.44	0.53	มากที่สุด
18	เนื้อสัตว์ดิบต้องเก็บในอุณหภูมิที่ไม่สูงกว่า 5 องศาเซลเซียส	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 2.1 เนื้อสัตว์		4.81	0.40	มากที่สุด
เกณฑ์ที่ 2.2 ผักผลไม้				
19	สดสะอาด ถูกสุขอนามัย	5.00	0.00	มากที่สุด
20	ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆให้เป็นสัดส่วน	5.00	0.00	มากที่สุด
21	จัดเก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 2.2 ผักผลไม้		5.00	0.00	มากที่สุด

องค์ประกอบที่ 2 อาหาร (4 เกณฑ์ 11 ตัวชี้วัด) (ต่อ)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกณฑ์ที่ 2.3 น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม/น้ำแข็ง				
22	น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม สะอาด ถูกสุขอนามัย จัดเก็บถูกลักษณะ	5.00	0.00	มากที่สุด
23	น้ำแข็ง ถูกสุขอนามัยมีเครื่องหมายรับรองทางราชการโรงงานได้รับการรับรองเรื่อง(GMP)	5.00	0.00	มากที่สุด
24	เก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิดไม่นำอาหารผัก ผลไม้หรือสิ่งอื่นใดมาแช่ปนกับน้ำแข็งเพื่อบริโภค	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม/น้ำแข็ง		5.00	0.00	มากที่สุด
เกณฑ์ที่ 2.4 สารปรุงแต่ง				
25	มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ	5.00	0.00	มากที่สุด
26	เก็บในภาชนะที่ไม่สร้างพิษ มีภาชนะปกปิดสะอาด	4.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 2.4 สารปรุงแต่ง		4.50	0.51	มากที่สุด
รวมคะแนน องค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 55)		53.44		5 ดาว

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ (2 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกณฑ์ที่ 3.1 การเตรียมปรุงอาหาร				
27	ไม่เตรียมปรุงอาหาร บริเวณหน้า หรือในห้องน้ำ/ส้วม ปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้น	5.00	0.00	มากที่สุด
28	ทำให้อาหารสุกโดยการใช้ความร้อนสูงหรืออุณหภูมิสูงที่เหมาะสม ไม่วางอาหารนานเกิน 2 ชั่วโมง	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 3.1 การเตรียมปรุงอาหาร		5.00	0.00	มากที่สุด

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ (2 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด) (ต่อ)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกณฑ์ที่ 3.2 การจัดเก็บอาหารที่ปรุงเสร็จ				
29	อาหารที่รอเตรียมเสิร์ฟควรมีระบบที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการปนเปื้อนข้าม	5.00	0.00	มากที่สุด
30	มีการจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการปนเปื้อนระหว่างการขนส่งอาหารจากครัวไปสู่โต๊ะอาหาร	4.89	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 3.2 การจัดเก็บอาหารที่ปรุงเสร็จ		4.94	0.24	มากที่สุด
รวมคะแนน องค์ประกอบที่ 3 (คะแนนเต็ม 20)		19.89		5 ดาว

องค์ประกอบที่ 4 บุคลากร (1 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกณฑ์ที่ 4.1 ผู้สัมผัสอาหาร				
31	มีสุขนิสัยที่ดีในการแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร (ผู้ปรุง ประกอบ และ จำหน่ายอาหาร)	5.00	0.00	มากที่สุด
32	มีสุขภาพที่ดี ไม่เป็นโรคติดต่อ ไม่เป็นโรคผิวหนัง และมีหลักฐานการตรวจสุขภาพประจำปี	5.00	0.00	มากที่สุด
33	มีสุขนิสัยที่ดีในระหว่างการเตรียมปรุงอาหาร ประกอบ จำหน่ายและ เสิร์ฟอาหาร	5.00	0.00	มากที่สุด
34	มีการพัฒนาบุคลากรด้านสุขาภิบาลอาหารและการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.11	0.33	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 4.1 ผู้สัมผัสอาหาร		4.53	0.84	มากที่สุด
รวมคะแนน องค์ประกอบที่ 4 (คะแนนเต็ม 20)		18.11		5 ดาว

องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะและอุปกรณ์ (3 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกณฑ์ที่ 5.1 วัสดุที่ใช้งาน				
35	ภาชนะและอุปกรณ์ใช้งานในงานทุกขั้นตอนต้องผลิตจากวัสดุที่ไม่เป็นอันตราย	5.00	0.00	มากที่สุด
36	ประเภทวัสดุของภาชนะ/อุปกรณ์ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 5.1 วัสดุที่ใช้งาน		5.00	0.00	มากที่สุด
เกณฑ์ที่ 5.2 การทำความสะอาด				
37	ใช้เครื่องมือล้างภาชนะที่มีประสิทธิภาพหรือ ล้างอุปกรณ์ด้วยวิธีการ 3 ขั้นตอน คือ 1. ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ 2. ล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล และ 3. ล้างด้วยน้ำสะอาดอีกครั้ง ในกรณีที่เกิดโรคระบาดทางเดินอาหารควรมีการฆ่าเชื้อด้วยน้ำร้อน หรือผงปูนคลอรีน 60%	5.00	0.00	มากที่สุด
38	อุปกรณ์การล้างทำความสะอาดต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.	5.00	0.00	มากที่สุด
39	ใช้อ่างล้างภาชนะอุปกรณ์ ที่มีท่อระบายน้ำที่ใช้การได้ดี และต่อเข้าสู่บ่อดักไขมัน	3.78	0.83	มาก
ค่าเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 5.2 การทำความสะอาด		4.59	0.75	มากที่สุด
เกณฑ์ที่ 5.3 การเก็บรักษา				
40	การเก็บรักษา ต้องอยู่ในสถานที่ที่ถูกลักษณะ	5.00	0.00	มากที่สุด
41	เก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิดเพื่อป้องกันการปนเปื้อน	5.00	0.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 5.3 การเก็บรักษา		5.00	0.00	มากที่สุด
รวมคะแนน องค์ประกอบที่ 5 (คะแนนเต็ม 35)		33.78		5 ดาว

องค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัย (1 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกณฑ์ที่ 6.1 สถานที่				
42	ได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข รวมทั้งระเบียบอื่นๆที่สืบเนื่องด้วย	5.00	0.00	มากที่สุด
43	มีความปลอดภัยในการใช้บริการ ตั้งอยู่ในสภาพที่แวดล้อมที่ดีไม่มีมลภาวะ	4.78	0.44	มากที่สุด
44	มีระบบการป้องกันสัตว์และแมลงต่าง	4.00	0.00	มาก
45	มีระบบการควบคุมปัจจัยการเกิดภัยต่างๆ เช่น อัคคีภัย แก๊สไฟฟ้า ลัดวงจร เป็นต้น	4.11	0.33	มาก
46	มีการฝึกซ้อม เตรียมความพร้อมต่อกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	2.00	0.00	น้อย
คะแนนเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 6.1 สถานที่		3.98	1.10	มาก
รวมคะแนน องค์ประกอบที่ 6 (คะแนนเต็ม 25)		19.89		4 ดาว

องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว (3 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกณฑ์ที่ 7.1 ผู้ให้บริการ				
47	ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมไทยที่งดงาม	5.00	0.00	มากที่สุด
48	มีรายการอาหาร พร้อมระบุราคาที่ชัดเจนเป็นธรรม	5.00	0.00	มากที่สุด
49	สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้	3.33	0.41	ปานกลาง
50	มีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
51	ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เรียบร้อย	5.00	0.00	มากที่สุด
52	มีระบบการบริหารจัดการปัญหาด้านบริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
53	สามารถให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงได้	5.00	0.00	มากที่สุด

องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว (3 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด) (ต่อ)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
คะแนนเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 7.1 ผู้ให้บริการ		4.76	0.64	มากที่สุด
เกณฑ์ที่ 7.2 สถานที่ให้บริการ				
54	มีความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า	5.00	0.00	มากที่สุด
55	มีหลักฐานแสดงการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5.00	0.00	มากที่สุด
56	มีการจัดระบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	2.11	0.33	น้อย
คะแนนเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 7.2 สถานที่ให้บริการ		4.04	1.40	มาก
เกณฑ์ที่ 7.3 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม				
57	การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	5.00	0.00	มากที่สุด
58	การทักทาย นำลูกค้าไปที่โต๊ะ และการรับคำสั่งอาหารเครื่องดื่มอย่างเหมาะสม	4.11	0.33	มาก
59	การเสิร์ฟเครื่องดื่ม อย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของอาหารนั้นๆ	2.00	0.00	น้อย
60	เสิร์ฟเครื่องดื่ม อย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของเครื่องดื่มนั้นๆ	2.00	0.00	น้อย
61	การเก็บภาชนะ อุปกรณ์ที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้งานบนโต๊ะอาหาร	4.44	0.53	มากที่สุด
62	การเรียกเก็บเงินจากลูกค้า มีความถูกต้อง ชัดเจน	4.00	0.00	มาก
63	การอำนวยความสะดวกเมื่อลูกค้าออกจากห้องอาหาร	4.11	0.33	มาก
64	มีการประชุมทีมงานก่อนและหลังการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ	5.00	0.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 7.3 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม		3.83	1.15	มาก
รวมคะแนน องค์ประกอบที่ 7 (คะแนนเต็ม 90)		76.10		4 ดาว

องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม
(3 เกณฑ์ 13 ตัวชี้วัด)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกณฑ์ที่ 8.1 นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ				
65	มีธรรมาภิบาลองค์กรได้แก่ การดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เช่นการชำระภาษี การไม่ละเมิดต่อสิทธิทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด
66	สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงาน ได้แก่ การจัดสรรผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม เรื่องของความเท่าเทียมกันในการทำงาน ระบบค่าชดเชย ตอบแทนต่างๆ เป็นต้น	4.11	0.33	มาก
67	ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (ในการรับรู้ข่าวสารรวมทั้งคำพรรณาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอ)	5.00	0.00	มากที่สุด
68	มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ชุมชนใกล้เคียง	4.00	0.00	มาก
69	ไม่มีสิ่งทำลายภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ	5.00	0.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 8.1 นำหลักการความรับผิดชอบต่อ		4.62	0.49	มากที่สุด
เกณฑ์ที่ 8.2 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม				
70	สร้างความตระหนักเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	4.00	0.00	มาก
71	มีระบบการกำจัดขยะที่ดีมีประสิทธิภาพ	4.00	0.00	มาก
72	มีระบบการจัดการน้ำทิ้งที่มีประสิทธิภาพ	3.67	0.87	มาก
73	มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม	5.00	0.00	มากที่สุด
74	ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและน้ำ	5.00	0.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 8.2 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม		4.33	0.67	มากที่สุด
เกณฑ์ที่ 8.3 การส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน				
75	มีการร่วมกิจกรรมของชุมชนในการรักษาสิ่งที่ตั้งมา วัฒนธรรม ประเพณี ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ	5.00	0.00	มากที่สุด

องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม
(3 เกณฑ์ 13 ตัวชี้วัด) (ต่อ)

ข้อ	ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
76	เป็นสมาชิกสมาคม ชมรมต่างๆ และมองหาช่องทางความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ	4.00	0.00	มาก
77	สนับสนุนผลิตภัณฑ์จากชุมชนท้องถิ่น	5.00	0.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยเกณฑ์ที่ 8.3 การส่งเสริมความสมพันธ์ฯ		4.67	0.48	มากที่สุด
รวมคะแนน องค์ประกอบที่ 8 (คะแนนเต็ม 65)		58.78		5 ดาว
รวมคะแนน ภาพรวมของทุกองค์ประกอบ (คะแนนเต็ม 385)		351.96		5 ดาว

จากตารางข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลตำบลบางตะบูนมีศักยภาพในการเป็นร้านอาหารเพื่อการท่องเที่ยวได้ โดยพิจารณาจากผลการประเมินตามมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวของสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในแต่ละรายองค์ประกอบพบว่า มีความพร้อมในระดับ 4-5 ดาว และในภาพรวม อยู่ในระดับ 5 ดาว (คะแนน 351.96 จากคะแนนเต็ม 385) เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวชี้วัด พบว่า ยังมีข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า

1. องค์ประกอบที่ 4 (บุคลากร) เกณฑ์ที่ 4.1 (ผู้สัมผัสอาหาร) ข้อ 34 (มีการพัฒนาบุคลากรด้านสุขาภิบาลอาหารและการบริการอย่างต่อเนื่อง) มีผลการประเมินในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.11$, S.D.=0.33) โดยพบว่า ผู้สัมผัสอาหาร ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ กู้ก ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับสุขาภิบาลอาหารมาก่อน ได้แต่เรียนรู้จากประสบการณ์และจากคนรุ่นก่อน เนื่องจากเป็นการประกอบธุรกิจขนาดเล็กและไม่ทราบว่ามีมาตรฐานเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้สัมผัสอาหาร ผู้ประกอบการจึงไม่ได้ส่งพนักงานเข้ารับการอบรม อีกทั้งหาหน่วยงานที่จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการอาหารได้ยาก และเป็นภาระค่าใช้จ่ายของนายจ้าง หากหน่วยงานของรัฐจัดอบรมจะช่วยลดปัญหานี้ได้มาก สอดคล้องกับ เทิดชาย ช่วยบำรุง (2552) ที่เสนอให้องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นเจ้าภาพจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว เช่น การอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2. องค์ประกอบที่ 6 (ความปลอดภัย) ข้อที่ 46 (มีการฝึกซ้อม เตรียมความพร้อมต่อกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน) มีผลการประเมินในระดับน้อย ($\bar{X}=2.00$, S.D.=0.00) เนื่องจากร้านอาหารเหล่านี้มีการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย แต่ไม่เคยฝึกซ้อมหรือเตรียมความพร้อมสำหรับการเกิดเหตุกรณีฉุกเฉินเลย โดยมีค่านิยมว่าอุปกรณ์เหล่านี้ใช้ง่าย และหากทดลองใช้แล้วจะทำให้อุปกรณ์เสียหายและสิ้นเปลืองโดยใช้เหตุ ซึ่งเป็นค่านิยมส่วนบุคคลที่เกิดจากความชอบความสนใจในการประหยัด ซึ่งหากปล่อยไว้เช่นนี้จะก่อตัวกลายเป็นความพร้อมที่จะกระทำอยู่ในใจหรือทัศนคติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในอนาคต (สาโรช บัวศรี, 2549) จนกลายเป็นไม่เห็นความสำคัญของการฝึกซ้อม การตรวจประเมินในครั้งนี้อาจเป็นการกระตุ้นจุดประกายให้ผู้ประกอบการร้านอาหาร

มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานบริการอาหารซึ่งจะได้นำความรู้เหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์มาตรฐานและเห็นประโยชน์ของการฝึกซ้อมเตรียมความพร้อมรับมือกับอุบัติเหตุ

3. องค์ประกอบที่ 7 (การให้บริการนักท่องเที่ยว) เกณฑ์ที่ 7.1 (ผู้ให้บริการ) ข้อที่ 49 (สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้) มีผลการประเมินในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$, $S.D.=0.41$) โดยพบว่า ร้านอาหารส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้โดยเฉพาะพนักงานบริการส่วนหน้า หากมีลูกค้าชาวต่างชาติต้องอาศัยเจ้าของร้านมาเจรจาแทน เนื่องจากพนักงานทั้งหมดเป็นคนในพื้นที่ มีการศึกษาไม่สูงนัก ถึงแม้คนที่ได้รับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี แต่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันก็ทำให้ลืมและไม่กล้าแสดงออกทางภาษา

เกณฑ์ที่ 7.2 (สถานที่ให้บริการ) ข้อที่ 56 (มีการจัดระบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ) มีผลการประเมินในระดับน้อย ($\bar{X}=2.11$, $S.D.=0.33$) โดยพบว่า ร้านอาหารส่วนใหญ่แม้ว่าจะตระหนักถึงความเสมอภาคของคนพิการที่คนในสังคมควรให้โอกาสและให้พวกเขาได้มีโอกาสในการใช้ชีวิตได้ด้วยตนเองก็ตาม ซึ่งสมาคมผู้ตรวจสอบและบริหารความปลอดภัยอาคาร (2560) ได้ผลักดันแนวคิดเรื่องความเสมอภาคของผู้พิการในสังคมและมีกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 แล้วก็ตามแต่ผู้ประกอบการเห็นว่า นานครั้งจะมีผู้พิการมาใช้บริการจึงไม่ได้ให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ แต่หากจะมารับประทานอาหารทางร้านก็ยินดีให้บริการเคลื่อนย้ายผู้พิการด้วยความเต็มใจในฐานะลูกค้าผู้มีอุปการคุณ ซึ่งน่าจะประหยัดกว่าการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้

เกณฑ์ที่ 7.3 (การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม) ข้อที่ 59 (การเสิร์ฟเครื่องดื่ม อย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของอาหารนั้นๆ) และ 60 (เสิร์ฟเครื่องดื่ม อย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของเครื่องดื่มนั้นๆ) มีผลการประเมินในระดับน้อยเท่ากัน ($\bar{X}=2.00$, $S.D.=0.00$) โดยพบว่า ผู้ให้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม และการจัดคู่อาหารกับเครื่องดื่ม จึงให้บริการตามคำสั่งซื้อของลูกค้าเท่านั้น ไม่สามารถให้คำแนะนำเพิ่มเติมได้ ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษามาทางด้านบริการประกอบอาหาร แต่ด้วยทำเลที่ดี ประกอบกับมีฝีมือในการทำอาหารจึงสนใจเปิดร้านอาหาร

ส่วนเกณฑ์อื่นๆนั้นผู้ประกอบการร้านอาหารปฏิบัติได้ถูกต้องตามมาตรฐานโดยผู้วิจัยประเมินร่วมกับผู้ประกอบการได้ในระดับมากที่สุด อภิปรายได้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ ประกอบด้วย สถานที่เตรียมปรุงอาหาร สถานที่รับประทานอาหารและห้องสุขา พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 1 เป็นอย่างมาก โดยเห็นว่า สิ่งเหล่านี้ถือเป็นหน้าตาของทางร้าน แสดงให้ลูกค้าเห็นถึงความสะอาดและความน่าเชื่อถือในการเข้ามาใช้บริการ จึงเข้มงวดเป็นพิเศษกับความสะอาดของสถานที่เตรียมปรุงอาหาร สถานที่รับประทานอาหาร และห้องสุขาจึงผลการประเมินในระดับมากที่สุด

องค์ประกอบที่ 2 อาหาร ประกอบด้วย เนื้อสัตว์ ผักผลไม้ น้ำดื่ม/น้ำแข็ง และสารปรุงแต่ง ในด้านนี้ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าวัตถุดิบที่ดีและสดย่อมทำให้อาหารนั้นดีตามไปด้วย จึงพิถีพิถันกับการใช้เนื้อสัตว์และผักที่สดใหม่อยู่เสมอ โดยจะสต็อกผักไม่เกิน 2 วัน เนื้อสัตว์ส่วนมากแช่ซีสต์ที่ยังมีชีวิตอยู่เพื่อให้ได้

รสชาติที่หอมหวานและหากจำเป็นก็สามารถแช่แข็งเนื้อสัตว์ได้ แต่ส่วนใหญ่สต็อกเนื้อสัตว์ที่ตายแล้วไว้พอสำหรับการขายวันต่อวัน

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ ประกอบด้วย การเตรียมปรุงอาหาร การจัดเก็บอาหารที่ปรุงเสร็จ สิ่งเหล่านี้เป็นกระบวนการที่ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นเรื่องปกติที่ต้องกระทำอยู่แล้ว โดยการจัดผังการเตรียมปรุงอาหารนั้นได้แยกห่างออกจากห้องน้ำ/ส้วม อาหารที่ปรุงเสร็จก็เสิร์ฟให้ลูกค้าทันทีไม่ปรุงเพื่อรอเก็บไว้เพราะจะทำให้รสชาติอาหารเสียไป ระยะทางระหว่างครัวกับสถานที่เสิร์ฟอาหารไม่ไกลกันเกินไปจึงไม่พบการปนเปื้อนขณะเสิร์ฟ

องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะอุปกรณ์ ประกอบด้วย วัสดุที่ใช้ การทำความสะอาด การเก็บรักษา พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความสะดวกของภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ สังเกตได้จากกระบวนการทำความสะอาดที่ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะแล้ว ตามด้วยล้างด้วยน้ำไหลอีก 2 ครั้ง และ น้ำสะอาดอีกครั้ง อุปกรณ์การล้างสูงจากพื้นทำให้การล้างอยู่ในท่ายืน ภาชนะเก็บในที่ปลอดภัยมีผ้าขาวบางคลุมอีกชั้นเพื่อกันฝุ่น

องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม พบว่าผู้ประกอบการมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยดำเนินงานภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับของเทศบาล จ่ายภาษีตามที่เทศบาลกำหนด มีระบบการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรม ไม่ทิ้งขยะลงแม่น้ำ มีระบบการจัดการขยะและน้ำทิ้งร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมร่วมกัน

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานร้านอาหารเพื่อรองรับการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ประกอบการทั้งหมดไม่ทราบมาก่อนว่าการเป็นร้านอาหารเพื่อการท่องเที่ยวนั้นต้องมีมาตรฐานอย่างไร จึงไม่ได้ดำเนินการตามมาตรฐาน แต่ได้ดำเนินการตามที่เห็นสมควรจะเป็น อย่างไรก็ตามการประเมินตนเองในครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ทราบถึงศักยภาพของตนเองว่ามีความพร้อมในการพัฒนาสู่มาตรฐานการบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการประเมินพบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับ 5 ดาว และแต่ละองค์ประกอบผ่านระดับ 3 ดาวขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานฯ ดังนั้นหากผู้ประกอบการประสงค์จะขอการรับรองมาตรฐานเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางการตลาดสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยว สามารถรวมกลุ่มกันเสนอต่อสำนักงานเทศบาลตำบลบางตะบูนเพื่อให้ประสานงานและยื่นคำร้องไปยังกรมพัฒนาการท่องเที่ยวให้แต่งตั้งผู้ประเมินอย่างเป็นทางการ

ทั้งนี้แม้ว่าผลการประเมินโดยภาพรวมจะอยู่ในระดับ 5 ดาว แต่หากพิจารณาในรายองค์ประกอบและรายการเกณฑ์มาตรฐานแล้ว พบว่ายังมีรายการที่ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้อีก ดังนี้

ด้านความปลอดภัย

จากผลการประเมินองค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัย เกณฑ์ที่ 6.1 สถานที่ พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารยังขาดการระวังเกี่ยวกับความปลอดภัยในการฝึกซ้อมและเตรียมความพร้อมต่อกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน จึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ร้านอาหารควรติดป้าย หรือสัญลักษณ์บ่งบอกเส้นทางของการหลบหนีไปยังที่ปลอดภัยหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น อัคคีภัย วาตภัย เป็นต้น

2. ควรตรวจสอบอุปกรณ์ต่างที่อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น ถังก๊าซ ปลั๊กไฟ อุปกรณ์เครื่องดับเพลิงให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ

3. ร้านอาหารควรมีเสื้อชูชีพ เพราะเนื่องจากร้านอาหารอยู่ติดกับแม่น้ำ ลำคลอง หากเกิดเหตุการณ์ลูกค้าพลัดตกน้ำจะได้สามารถช่วยได้ทันเวลา

ด้านการให้บริการนักท่องเที่ยว

1. เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านอาหารพัฒนาในองค์ประกอบที่ 4 บุคลากร เกณฑ์ที่ 4.1 ผู้สัมผัสอาหาร ข้อที่ 34 การพัฒนาบุคลากรด้านสุขาภิบาลอาหารและการบริการอย่างต่อเนื่อง และองค์ประกอบที่ 7 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เกณฑ์ที่ 7.3 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ข้อที่ 59 และ 60 การเสิร์ฟเครื่องดื่มอย่างถูกต้องเหมาะสมกับอาหารนั้นๆ และเครื่องดื่มนั้นๆ ดังนั้นเทศบาลตำบลบางตะบูน ควรเป็นเจ้าภาพจัดให้มีการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้แก่ หลักสูตรขนานมัยอาหาร ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารและอื่นๆที่สนใจ การเสิร์ฟอาหารและการแนะนำเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับอาหาร เป็นต้น

2. การจัดทำเมนูภาษาอังกฤษภาษาไทยที่มีรูปภาพประกอบ เพื่อเป็นสื่อกลางการสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติกับผู้ให้บริการ

3. เพิ่มช่องทางเดินลาดเอียงเข้าร้านสำหรับรถเข็นคนพิการ ห้องสุขาสำหรับคนพิการ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2558-2560. เข้าถึงเมื่อ 8 สิงหาคม 2559. เข้าถึงได้จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114

กอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร. (2558). ยุทธศาสตร์การปฏิรูปท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560. เข้าถึงเมื่อ 22 กันยายน 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.mots.go.th/content.php?nid=6685&filename=index>.

จังหวัดเพชรบุรี. (2560). ข้อมูลจังหวัดเพชรบุรี. เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม เข้าถึงได้จาก <http://phetchaburi.go.th/>

เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2552). *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนบนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สาโรช บัวศรี. (2549). *การศึกษาและจริยธรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการจัดสร้างอนุสาวรีย์ ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี และงานยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมาคมผู้ตรวจสอบและบริหารความปลอดภัยอาคาร. (2560). กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548. เข้าถึงเมื่อ 15 มีนาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.bsa.or.th/>

สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว, กรมการท่องเที่ยว, กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา.(2553). *มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <http://www.tourism.go.th/assets/portals/1/news/886/1.pdf>

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน. (2559). ข้อมูลเกี่ยวกับตำบลบางตะบูน. เข้าถึงเมื่อ 22 กันยายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangtaboon.go.th/site/>

องอาจ นัยพัฒน์. (2554). *การออกแบบการวิจัย: วิธีการเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผสมผสานวิธีการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาต่างประเทศ

Cohen, L., Manion, L., and Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*. 6th ed. London: Routledge.

Cooper, D. R. and Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods*. 7th ed. Singapore: McGraw-Hill.

Creswell, J. W. and Plano Clark, Vicki L. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. 2nd ed. Los Angeles: SAGE Publications.

Flick, Uwe. (2007). *Managing Quality in Qualitative Research*. London: SAGE Publication.

Ivankova, N. V., Creswell, J. W., and Stick, S. L. (2006). "Using Mixed-Methods Sequential Explanatory Design: From Theory to Practice." *Field Methods* 18, 1 (February): 3-20. Accessed May 3, 2014. Available from SAGE Publication <http://fm.x.sagepub.com> at UCLA COLLEGE SEPRIALS/YRL on February 5, 2009

Lichtman, Marilyn. (2014). *Qualitative Research for the Social Sciences*. CA: SAGE Publication.

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. 2nd ed. Beverly Hills, CA: Sage.