

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย การพัฒนาและยกระดับร้านอาหาร ตามทฤษฎีของผู้บริโภคในเกาะรัตนโกสินทร์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว คณะผู้วิจัยได้อาศัย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการจำแนกหัวข้อในการสำรวจทฤษฎีของผู้บริโภค เพื่อใช้ในการศึกษาและหาแนวทางในการพัฒนาระดับมาตรฐานร้านอาหารในเกาะรัตนโกสินทร์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

แนวคิดจากนโยบายรัฐบาล

นายวิทยา บุรณศิริ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข เร่งรัดทุกพื้นที่ดูแลตรวจสอบความปลอดภัยอาหาร ตั้งแต่สถานที่ผลิต แปรรูป แหล่งกระจายอาหารเช่นตลาดค้าส่ง ตลาดสด และอาหารทั้งดิบและสุก เพื่อปกป้องสุขภาพคนไทยและชาวต่างชาติ ยกระดับมาตรฐานอาหารไทยสู่การเป็นครัวโลกตามนโยบายรัฐบาล เผยผลการเฝ้าระวังในปีที่ผ่านมา พบส่วนใหญ่แหล่งผลิต แหล่งกระจาย ผ่านเกณฑ์ ส่วนอาหารบริโภคตกเกณฑ์ร้อยละ 4 เนื่องจากปัญหาสุขอนามัยของพ่อค้าแม่ค้า ไม่ล้างมือก่อน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข เปิดเทศกาลกินหมูอย่างเมืองตรัง ครั้งที่ 23 และให้สัมภาษณ์ว่า รัฐบาลโดยนายกรัฐมนตรีมีนโยบายให้ประเทศไทยเป็นครัวอาหารของโลก โดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดูแลเรื่องคุณภาพมาตรฐานของอาหารไทยให้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล มีความปลอดภัย ซึ่งคุณภาพมาตรฐานของอาหาร ผลิตภัณฑ์ รวมทั้งแหล่งจำหน่ายและแหล่งผลิตสินค้านั้นๆ

คือ หลักประกันอย่างหนึ่งของการก้าวสู่สากลหรือการยอมรับในระดับโลก ซึ่งจะช่วยสร้างรายได้ให้ประเทศอย่างมหาศาล ในการดูแลความปลอดภัยด้านอาหาร กระทรวงสาธารณสุข ได้มอบหมายให้ สำนักส่งเสริมและสนับสนุนอาหารปลอดภัย กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือ ออย. ทำการเฝ้าระวังความปลอดภัยในอาหาร ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทั่วประเทศ เน้นดำเนินการ 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ กลุ่มผลิต แปรรูปอาหาร กลุ่มแหล่งกระจายอาหาร ได้แก่ ตลาดค้าส่ง ตลาดสด ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาเก็ต ร้านอาหาร แผงลอย โรงครัวในโรงพยาบาล โรงอาหารในโรงเรียน และศูนย์เด็กเล็ก และกลุ่มของอาหารที่จะต้องปลอดภัยปนเปื้อนสารอันตรายและเชื้อโรคที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ผลการตรวจสอบที่ผ่านมาพบว่าแหล่งผลิตร้อยละ 93 ผ่านเกณฑ์มาตรฐานจีเอ็มพี (GMP: Good Manufacturing Practice) สถานที่ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ ส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตน้ำดื่มและน้ำแข็ง ส่วนแหล่งกระจายอาหาร ผลการตรวจยังไม่ผ่านเกณฑ์ สุขาภิบาลและอาหารสะอาดร้อยละ 15 ซึ่งได้กำชับเร่งรัดให้หน่วยงานให้ความรู้ และสนับสนุนผู้ประกอบการเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ความปลอดภัย ส่วนกลุ่มของอาหารทั้งดิบและสุก ผลการสุ่มตรวจสอบตัวอย่างอาหารทั่วประเทศ 435,740 ตัวอย่าง ในปี 2554 พบมีการปนเปื้อนสารเคมีและเชื้อจุลินทรีย์ 15,869 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 4 อาหารที่ตกมาตรฐานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ น้ำแข็ง น้ำดื่ม และอาหารปรุงจำหน่าย โดยพบจุลินทรีย์ที่มีที่หยิบจับอาหาร เนื่องจากพ่อค้าแม่ค้าปฏิบัติตนไม่ถูกต้องตามสุขลักษณะ เช่น ไม่ล้างมือ ไม่ทำความสะอาดภาชนะใส่อาหาร ได้กำชับให้ทุกจังหวัดเร่งดำเนินการจัดอบรม ให้ความรู้ในเรื่องความสะอาด อย่างเข้มงวดเพื่อให้อาหารปลอดภัย 100 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ กระทรวงสาธารณสุขยังมีระบบการเฝ้า

ระวังผลกระทบ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินด้านความปลอดภัยอาหาร ร่วมกับองค์กรนานาชาติด้วย (International Food Safety Authority Network: INFOSAN) ทำให้สามารถวางระบบป้องกันอันตรายได้อย่างทันท่วงที เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นในต่างประเทศ เช่น กรณีของวัวติดเชื้อโรควัวบ้า เป็นต้น (วิทยา บุรณศิริ. 2555)

ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย มีอยู่ 61,760 ราย สร้างรายได้ให้กับประเทศกว่า 200,000 ล้านบาทต่อปี และมีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงได้ตั้งเป้าผลักดันธุรกิจร้านอาหารเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ ทั้งนี้ ธุรกิจร้านอาหารของคนไทย ส่วนใหญ่ ยังเป็นธุรกิจที่มีขนาดกลางและขนาดเล็ก และยังมีข้อจำกัดในการเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขัน กระบวนการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ทำให้ไม่สามารถพัฒนาคุณภาพ ของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องทั้งที่อาหารไทยมีลักษณะเด่นในด้านความหลากหลาย รสชาติ ส่วนผสมที่ปรุงแต่ง จากวัตถุดิบธรรมชาติด้วย ภูมิปัญญาท้องถิ่น เหมาะกับแนวโน้มของการบริโภคอาหารที่เน้น การดูแลสุขภาพ ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ทั่วทุกมุมโลก สะท้อนถึงความงดงามของวัฒนธรรมไทยได้ (พิกุล ทักษิณวราจารย์, 2555)

นางฐนิวรรณ กุลมงคล นายกสมาคมภัตตาคารไทย กล่าวว่า สมาคมภัตตาคารไทย เป็นสมาคมวิชาชีพในการประกอบการค้าอาหารที่มีเครือข่ายอยู่ทั่วประเทศ จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องผลักดันให้มีการพัฒนามาตรฐานร้านอาหารและแฟงลอยอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเป็นการพัฒนา ศักยภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคีเครือข่ายชมรมร้านอาหารและแฟงลอย เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีสุขภาพที่ดี จากการบริโภคอาหารในร้านอาหารที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ตามที่กำหนดไว้ รวมทั้งกระตุ้นการเตรียมความพร้อมร้านอาหาร

และแพงลอยเพื่อรวมก้าวเข้าสู่ประชาคม (สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม, 2555; ผู้จัดการออนไลน์, 2557)

กระทรวงสาธารณสุข สนับสนุนสมาคมภัตตาคาร ชมรมร้านอาหารไทย ยกย่องคุณภาพร้านอาหารไทย ให้ได้มาตรฐานสากล พยุงฐานะเศรษฐกิจประเทศ โกยรายได้ปีละ 1 แสนล้านบาท โดยสมาคมภัตตาคารไทย ตั้งเป้าปี 2552 จะพัฒนาร้านอาหารไทยให้ได้มาตรฐานระดับอินเตอร์ 150 แห่ง เพื่อหนุนธุรกิจร้านอาหารไทยคุณภาพระดับอินเตอร์ พยุงฐานะเศรษฐกิจประเทศ นายวิชาญ มินชัยนันท์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข พร้อมด้วย นางปวรพรรณ กลุมงคล นายกสมาคมภัตตาคารไทย ร่วมแถลงข่าว “โครงการพัฒนายกระดับร้านอาหารไทยสู่มาตรฐานสากล” จัดโดยสมาคมภัตตาคารไทย และชมรมร้านอาหารไทย เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารไทย พัฒนาและยกระดับคุณภาพร้านให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทางธุรกิจในขณะที่เศรษฐกิจโลกกำลังสั่นคลอน รัฐบาลให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของอาหาร โดยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการผลิตอาหารที่สะอาดปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรคหรือสารเคมีอันตรายตกค้างปนเปื้อน ตั้งแต่แหล่งผลิต จำหน่าย แปรรูป แหล่งปรุงพร้อมบริโภค เพื่อให้คนไทยมีสุขภาพดี โดยขณะนี้อาหารไทยจัดว่ามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนานาชาติ เนื่องจากมีเครื่องเทศสมุนไพรที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพเป็นส่วนประกอบจำนวนมาก และไทยยังเป็นแหล่งอาหารที่สำคัญของโลก โดยธุรกิจร้านอาหารไทยมีมูลค่าการตลาดภายในประเทศมากถึงปีละ 1 แสนล้านบาท โครงการพัฒนายกระดับร้านอาหารไทยสู่มาตรฐานสากล ที่สมาคมภัตตาคารไทยและชมรมร้านอาหารไทยร่วมกันดำเนินการครั้งนี้ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อสุขภาพและระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ไทยเป็นอันมาก มั่นใจว่าธุรกิจร้านอาหารจะช่วยสร้างรายได้เข้าประเทศอย่างดี ในสภาวะที่สินค้าส่งออกอื่นของไทยกำลังมีแนวโน้มลดลง อย่างไรก็ตามขอให้ คำนึงถึงประเด็นที่สำคัญที่สุดคือ การทำให้คนไทยได้รับประทานอาหารที่ปลอดภัย ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขพร้อมให้การสนับสนุนด้านวิชาการอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ พบว่าสาเหตุการปนเปื้อนของอาหารปรุงสำเร็จนั้น ร้อยละ 60 มาจากผู้ปรุงและผู้สัมผัสอาหาร จากมือที่ไม่สะอาด เก็บอาหารไม่ถูกสุขลักษณะ อีกร้อยละ 40 เกิดจากสุขาภิบาล เช่น น้ำใช้ไม่สะอาด หรือล้างไม่สะอาด การกำจัดน้ำเสียและขยะไม่ถูกต้อง สำหรับผลการพัฒนาสถานที่จำหน่ายอาหารในปี 2551 มีตลาดสดผ่านเกณฑ์มาตรฐานความสะอาด ได้รับป้ายตลาดสดน่าซื้อระดับดีและดีมาก 1,108 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 72 ของตลาดที่มีโครงสร้างถาวรทั่วประเทศซึ่งมี 1,547 แห่ง มีร้านอาหารและแผงลอยจำหน่ายอาหาร ผ่านเกณฑ์ร้านสะอาด รสชาติอร่อย 122,008 ร้าน จากทั้งหมด 168,025 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 73 ในปี 2552 ตั้งเป้าจะให้ตลาดสดและร้านอาหารผ่านเกณฑ์มาตรฐานกรมอนามัย ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 และขยายผลไปยังโรงอาหาร โรงครัว ร้านอาหารและแผงลอยในหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั่วประเทศ จะต้องผ่านเกณฑ์อาหารสะอาดรสชาติอร่อย 100 เปอร์เซนต์

นางปวรพรรณ กลมมงคล นายกสมาคมภัตตาคารไทย กล่าวว่า ตามโครงการพัฒนาระดับร้านอาหารไทยสู่มาตรฐานสากลนี้ ผู้ประกอบการร้านอาหารและบุคลากรในร้านที่เข้าร่วมโครงการฯ จะต้องผ่านการอบรมและตรวจสอบมาตรฐาน ด้านการปรุงอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การจัดการสถานที่และการบริการ จากบริษัทอินเตอร์เทค เทสติ้ง เซอร์วิส ซึ่งเป็นบริษัทที่เชี่ยวชาญการตรวจสอบด้านอาหารที่ได้รับการยอมรับในระดับโลก โดยในปี

2551 - 2552 ตั้งเป้านำร่องรับสมัครร้านอาหารเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 150 ร้าน (สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข, 2553)

การดำเนินงานโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) นโยบายรัฐบาลต่อการดำเนินงานควบคุม สถานที่จำหน่ายอาหารของประเทศไทย รัฐบาลและกระทรวง สาธารณสุขสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนมีการสร้างเสริมสุขภาพ และมีหลักประกันสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขซึ่งทำหน้าที่ดูแล รับผิดชอบดังกล่าว จึงกำหนดให้มีระบบการสร้างสุขภาพที่เป็น รูปธรรมสนองต่อนโยบายรัฐบาล ทั้งด้านสุขภาพ สังคมและ เศรษฐกิจสำหรับด้านความปลอดภัยของอาหาร รัฐบาลได้มี นโยบายต่างๆ ที่จะทำการควบคุมอาหารตั้งแต่แหล่งผลิตจนถึง ผู้บริโภค ประกอบด้วยนโยบายที่สำคัญดังนี้

นโยบายปีรณรงค์การสร้างสุขภาพ

นายกรัฐมนตรีได้ประกาศให้ปี 2545 เป็นปีแห่งการเริ่มต้น รณรงค์การสร้างสุขภาพ ภายใต้กลยุทธ์ รวมพลังสร้างสุขภาพ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545 โดยได้กำหนดเป้าหมายการ รณรงค์ 9 ประการ คือ

1. พัฒนาให้เกิดศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อประสานเครือข่ายในการส่งเสริมสุขภาพและบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2. สนับสนุนให้เกิดชมรมออกกำลังกายเพื่อสุขภาพเทศบาลละ 1 ชมรมทั่วประเทศ ให้เป็นแกนนำส่งเสริมให้ประชาชนออกกำลังกายมากขึ้น

3. พัฒนาให้เกิดโรงเรียนเสริมสุขภาพ เป็นศูนย์ส่งเสริมให้นักเรียนและชุมชน มีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาพ

4. รณรงค์ให้ประชาชน "บริโภคอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ และควบคุมดูแล อาหารและยาที่ไม่ปลอดภัย"

5. ส่งเสริมให้เกิด "ร้านอาหารและแผงลอยที่ได้มาตรฐานสุขอนามัย โดยเฉพาะที่ตั้งรอบโรงเรียนและในโรงเรียน อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดตลาดสดที่ได้มาตรฐานน่าซื้อ"

6. พัฒนาคุณภาพสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพร ให้ได้มาตรฐาน และการพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกต่างๆ

7. รณรงค์ลดอุบัติเหตุและอุบัติเหตุ ให้เกิดระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

8. ควบคุมและลดโรค โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคมะเร็ง โรคไข้เลือดออก และโรคเอดส์

9. พัฒนาโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ให้สามารถรักษาผู้ที่ติดยาเสพติดได้

นโยบายความปลอดภัยด้านอาหาร

มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 4 มีนาคม 2546 ให้มีระบบการดูแลควบคุมตรวจสอบคุณภาพความปลอดภัยอาหารที่ผลิตทุกขั้นตอน

ตลอดห่วงโซ่อาหาร (Food Chain) ตั้งแต่วัตถุดิบ การเพาะปลูก การเพาะเลี้ยง การผลิต การแปรรูป การจัดจำหน่าย จนถึงผู้บริโภคอาหาร ให้มีมาตรฐานทัดเทียมสากล โดยกำหนดให้กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ 4 ประการ คือ

1. ควบคุมการนำเข้ายา เภสัชเคมีภัณฑ์ อาหารสำเร็จรูป วัตถุดิบในการผลิตอาหาร ยกเว้นเนื้อสัตว์ ปลาทูน่าและกุ้ง

2. การขึ้นทะเบียน และการควบคุมการจำหน่ายยา เภสัชเคมีภัณฑ์ เวชภัณฑ์

3. การอนุญาตประกอบการ โรงงานแปรรูปอาหาร การตรวจสอบควบคุมมาตรฐานและกระบวนการผลิตโรงงานผลิตอาหารเพื่อจำหน่ายในประเทศ

4. การตรวจสอบรับรองอาหารที่จำหน่ายในประเทศ

นโยบายการควบคุมสถานที่จำหน่ายอาหาร

ตามพระราชบัญญัติกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2535 โดยที่การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่สามารถทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก รัฐบาลจึงกำหนดให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยงานให้การสนับสนุนการท่องเที่ยว กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมอนามัยในฐานะหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลการบริการอาหารของสถานที่จำหน่ายอาหารให้สะอาดปลอดภัย และได้มาตรฐาน ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ จึงเห็นควรให้มีการควบคุมการบริการอาหารของสถานที่จำหน่ายอาหารให้มีความปลอดภัยในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว อันจะส่งผลต่อชื่อเสียงที่ดีของประเทศไทยด้วยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 10 (1) แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ในฐานะรัฐมนตรีรักษาการพระราชบัญญัตินี้ โดยคำแนะนำของคณะกรรมการสาธารณสุข จึงกำหนดนโยบาย เรื่องการควบคุมสถานที่จำหน่ายอาหารตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ในแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้ ให้ราชการส่วนท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบดำเนินการควบคุม สถานที่จำหน่ายอาหารตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เพื่อให้สถานที่จำหน่ายอาหารได้มีการปรับปรุงการบริการอาหารที่สะอาดปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง และเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว ให้ราชการส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามโครงการ "อาหารสะอาดรสชาติอร่อย" (Clean Food Good Taste) ประสานกับการใช้กฎหมายสาธารณสุขเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวและสุขภาพของประชาชน (สำนักสุขภาพอาหารและน้ำ, 2557)

นโยบายอาหารสะอาด รสชาติอร่อย Clean Food Good Taste

นโยบายอาหารสะอาด รสชาติอร่อย Clean Food Good Taste หมายถึง ร้านอาหารหรือแผงลอยที่ผ่านข้อกำหนดด้านสุขภาพอาหาร และผ่านการตรวจหาโคลิฟอร์มแบคทีเรียในอาหาร ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. การสุขภาพอาหาร หมายถึง การจัดการและควบคุม เพื่อให้อาหารสะอาดปลอดภัยจากเชื้อโรค พยาธิ และสารเคมีที่เป็นพิษต่างๆ ซึ่งเป็นอันตรายหรืออาจเป็นอันตรายต่อการเจริญเติบโตของร่างกาย สุขภาพอนามัยและการดำรงชีวิตของมนุษย์ หรือกล่าวอย่างย่อคือ "การทำให้อาหารสะอาดและปลอดภัยรับประทานแล้วไม่ทำให้เกิดโรค"

2. เป้าหมายการดำเนินงาน สถานที่ปรุง ประกอบ จำหน่ายอาหาร อันได้แก่ ร้านจำหน่ายอาหาร แผงลอยจำหน่ายอาหาร และโรงอาหารที่จำหน่ายในทุกพื้นที่ของประเทศ โดยแบ่งข้อกำหนดสำหรับร้านอาหาร แผงลอยจำหน่ายอาหารและโรงอาหาร

3. ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร จะต้องดำเนินการให้สถานที่รับประทานอาหาร เตรียม ปรุง ประกอบอาหาร ต้องสะอาดเป็นระเบียบ และจัดเป็นสัดส่วน ไม่เตรียมปรุงอาหารบนพื้นและบริเวณหน้าหรือในห้องน้ำ ห้องส้วม และต้องเตรียมปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของอาหารทางราชการ เช่น เลขสารบบอาหาร เครื่องหมาย

การรับรองมาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม (มอก.)

อาหารสดต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุงหรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่างๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน อาหารประเภทเนื้อสัตว์ดิบเก็บในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า 5 องศาเซลเซียส อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วเก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิด วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาดเก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด ใช้อุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับคีบหรือตักโดยเฉพาะวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. และต้องไม่มีสิ่งของอย่างอื่นแซมรวมไว้ ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะแล้วล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล และที่ล้างภาชนะต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. เขียงและมีดต้องมีสภาพดีแยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์สุก เนื้อสัตว์ดิบ และผัก ผลไม้ ช้อน ส้อม ตะเกียบวางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่ง สะอาดหรือวางเป็นระเบียบในภาชนะโปร่งสะอาด และมีการปกปิด เก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. มูลฝอยและน้ำเสียทุกชนิดได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล ห้องส้วม

สำหรับผู้บริโภคและผู้สัมผัสอาหารต้องสะอาด มีอ่างล้างมือที่ใช้ การได้ดีและมีสบู่ใช้ตลอดเวลา ผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาดสวม เสื้อผ้ามีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ตคลุมผม ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อนเตรียม - ปรุง ประกอบ จานนำอาหารทุกครั้ง ใช้อุปกรณ์ในการหยิบจับอาหาร ที่ปรุงสำเร็จแล้วทุกชนิด ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มีมือต้อง ปกปิดแผลให้มิดชิดหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัส อาหาร ผู้สัมผัสอาหารที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยัง ผู้บริโภคโดยมีน้ำและอาหารเป็นสื่อให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะ รักษาให้หายขาด แผลงลอยจานนำอาหารทำจากวัสดุที่ทำความสะอาดง่าย มีสภาพดี เป็นระเบียบ อยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. อาหารปรุงสุกมีการปกปิดหรือมีการป้องกันสัตว์และแมลงนำโรค สารปรุงแต่งอาหารต้องมีเลขสารบบอาหาร น้ำดื่มต้องเป็นน้ำ สะอาดใส่ในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิด มีก๊อกหรือทางเทริน้ำ เครื่องดื่มต้องใส่ภาชนะที่สะอาดมีการปกปิดและมีที่ดักที่มีด้ามยาว หรือมีก๊อกหรือทางเทริน้ำ น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาดเก็บใน ภาชนะที่สะอาดมีฝาปิดอยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. ที่ดัก น้ำแข็งมีด้ามยาวและต้องไม่นำอาหารหรือสิ่งของอย่างอื่นไปแช่ ไว้ในน้ำแข็ง ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะแล้วล้างด้วยน้ำ สะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหลและอุปกรณ์การล้างต้องวางสูง จากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. ช้อน ส้อม ตะเกียบวางตั้งเอาด้ามขึ้นใน ภาชนะโปร่งสะอาด หรือวางเป็นระเบียบในภาชนะโปร่งสะอาด และมีการปกปิดเก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. มีการรวบรวมมูล ฝอยและเศษอาหารเพื่อนำไปกำจัด

ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับโรงอาหาร

สถานที่รับประทานอาหารและบริเวณทั่วไปสะอาดเป็น ระเบียบ โต๊ะ เก้าอี้สะอาดแข็งแรง จัดเป็นระเบียบ มีการระบาย อากาศที่ดี บริเวณที่เตรียม ปรุงอาหาร สะอาด เป็นระเบียบ พื้นทำ

ด้วยวัสดุถาวร แข็ง เรียบ สภาพดี มีการระบายอากาศรวมทั้งกลิ่น และควันจากการทำอาหารได้ดี เช่น มีปล่องระบายควันหรือพัดลมดูดอากาศที่ใช้การได้ดี ไม่เตรียมและปรุงอาหารบนพื้น โต๊ะเตรียมปรุง และผนังบริเวณเตาไฟต้องทำด้วยวัสดุที่ทำความสะอาดง่าย (เช่น สแตนเลส กระเบื้อง) มีสภาพดี และพื้นโต๊ะต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. ตัวอาหาร น้ำ น้ำแข็ง เครื่องดื่ม อาหารและเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท ต้องมีเลขสารบบอาหารอาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้และอาหารแห้งมีคุณภาพดี แยกเก็บเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกันวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. หรือเก็บในตู้เย็น ถ้าเป็นห้องเย็นต้องวางอาหารสูงจากพื้นอย่างน้อย 30 ซม. สำหรับอาหารสดต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุงอาหารและเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิทมีคุณภาพดีเก็บเป็นระเบียบสูงจากพื้นอย่างน้อย 30 ซม. อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วเก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิดวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. มีตู้สำหรับปกปิดอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วและด้านหน้าของตู้ต้องเป็นกระจก น้ำดื่ม เครื่องดื่ม น้ำผลไม้ต้องสะอาดใส่ในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิดมีก๊อกหรือทางรินน้ำหรือมีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับตักโดยเฉพาะและวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาดใส่ในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิดมีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับคีบหรือตักโดยเฉพาะวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. และต้องไม่มีสิ่งของอื่นแฉะรวมไว้

ภาชนะอุปกรณ์

ภาชนะอุปกรณ์ เช่น จาน ชาม ช้อน ส้อม ฯลฯ ต้องทำด้วยวัสดุที่ไม่เป็นอันตราย เช่น สแตนเลส กระเบื้องเคลือบขาว แก้ว อลูมิเนียม เมลามีนสีขาวหรือสีอ่อน สังกะสีเคลือบขาว สำหรับตะเกียบต้องเป็นไม้ไม่ตกแต่งสี หรือพลาสติกสีขาว ภาชนะใส่น้ำดื่มสายชู น้ำปลา และน้ำจิ้ม ต้องทำด้วยแก้ว กระเบื้องเคลือบขาวมีฝาปิด และช้อนตักทำด้วยกระเบื้องเคลือบขาว หรือสแตนเลส สำหรับ

เครื่องปรุงรสอื่นๆ ต้องใส่ในภาชนะที่ทำความสะอาดง่ายมีฝาปิด และสะอาด ล้างภาชนะอุปกรณ์ด้วยวิธีการอย่างน้อย 2 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะและขั้นตอนที่ 2 ล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล และอุปกรณ์การล้าง ต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.ใช้อ่างล้างภาชนะอุปกรณ์ที่มีท่อระบายน้ำที่ใช้การได้ดีอย่างน้อย 2 อ่าง จาน ชาม ถ้วย แก้วน้ำ ถาดหลุม ฯลฯ เก็บไว้ในภาชนะหรือตะแกรงวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. หรือเก็บในภาชนะหรือสถานที่ที่สะอาดมีการปกปิด ช้อน ส้อม ตะเกียบวางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่ง สะอาด หรือวางเป็นระเบียบในภาชนะที่สะอาดและมีการปกปิดตั้งสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. เชียงต้องมีสภาพดีไม่แตกร้าวหรือเป็นร่อง มีเชียงใช้เฉพาะอาหารสุกและอาหารดิบแยกจากกันมีฝาชีครอบ ยกเว้นครีวที่มีการป้องกันแมลงวันแล้ว การรวบรวมขยะและน้ำโสโครกใช้ถังขยะที่ไม่รั่วซึมและมีฝาปิด มีท่อหรือรางระบายน้ำที่มีสภาพดีไม่แตกร้าว ระบายน้ำจากห้องครัวและที่ล้างภาชนะ อุปกรณ์ลงสู่ท่อระบายหรือแหล่งบำบัดได้ดีและต้องไม่ระบายน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะโดยตรงมีบ่อดักเศษอาหารและดักไขมันที่ใช้การได้ดี ก่อนระบายน้ำเสียทิ้ง ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องน้ำ ห้องส้วมต้องสะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น มีน้ำใช้เพียงพอ ห้องส้วมแยกเป็นสัดส่วน ประตูไม่เปิดสู่บริเวณที่เตรียม – ปรุงอาหาร ที่ล้างและเก็บภาชนะอุปกรณ์ที่เก็บอาหารและต้องมีอ่างล้างมือที่ใช้การได้ดีอยู่ในบริเวณห้องส้วม

ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ

แต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขนผูกผ้ากันเปื้อนสีขาว หรือมี
เครื่องแบบ ผู้ปรุงจะต้องใส่หมวกหรือเน็ตคลุมผมด้วย ต้องเป็นผู้มี
สุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อ ไม่เป็นโรคผิวหนัง สำหรับผู้ปรุงจะต้อง
มีหลักฐานการตรวจสุขภาพในปีนั้น ให้ตรวจสอบได้ มีสุขนิสัยที่ดี
เช่น ตัดเล็บสั้น ไม่สูบบุหรี่ในขณะปฏิบัติงาน ไม่ใช้มือหยิบจับ
อาหารที่ปรุงเสร็จแล้วโดยตรง (สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ,
2557)

ร้านอาหารมาตรฐาน

เกณฑ์ด้านกายภาพ 15 ข้อ ต้องผ่านการประเมินทุกข้อ ดังนี้

1. สถานที่รับประทาน สถานที่เตรียมปรุง ประกอบอาหาร
ต้องสะอาดเป็นระเบียบและจัดเป็นสัดส่วน
2. ไม่เตรียมปรุงอาหารบนพื้นและบริเวณหน้าหรือใน
ห้องน้ำ ห้องส้วม และต้องเตรียมปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้น
อย่างน้อย 60 ซม.
3. ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัย มีเครื่องหมาย
รับรองของทางราชการ เช่น เลขทะเบียนตำรับอาหาร (อย.)
เครื่องหมายรับรองมาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม (มอก.)
4. อาหารสดต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุงหรือเก็บ การ
เก็บอาหารประเภทต่างๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน อาหารประเภท
เนื้อสัตว์ดิบเก็บในอุณหภูมิที่ไม่สูงกว่า 7.2 องศาเซลเซียส
5. อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้ว เก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิด
วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

6. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาด เก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิดใช้อุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับคืบหรือตักโดยเฉพาะวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. และต้องไม่มีสิ่งของอย่างอื่นแซมรวมไว้

7. ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะ แล้วล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล และที่ล้างภาชนะต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

8. เชียงและมิด ต้องมีสภาพดีแยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์สุก เนื้อสัตว์ดิบ และผัก ผลไม้

9. ช้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปรงสะอาด หรือวางเป็นระเบียบ ในภาชนะโปรงสะอาดและมีการปกปิด เก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

10. มุลฝอย และน้ำเสียทุกชนิด ได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล

11. ห้องส้วมสำหรับผู้บริโภคและผู้สัมผัสอาหารต้องสะอาด มีอ่างล้างมือที่ใช้การได้ดี และมีสบู่ใช้ตลอดเวลา

12. ผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวก หรือเน็ตคลุมผม

13. ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อนเตรียมปรุง ประกอบ จานนำอาหารทุกครั้ง ใช้อุปกรณ์ในการหยิบจับอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วทุกชนิด

14. ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือต้องปกปิดแผลให้มิดชิด หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร

15. ผู้สัมผัสอาหารที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภค โดยมีน้ำและอาหารเป็นสื่อ ให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาด (กระทรวงสาธารณสุข, 2557)

พื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์

ในอดีต คือ ตำบลบางกอกซึ่งมีพื้นที่ทั้งฝั่ง กรุงเทพมหานคร และฝั่งธนบุรีรวมเป็นแผ่นดินผืนเดียวกันมาก่อน ในสมัยพระไชยราชาธิราชได้มีการขุดคลองลัดบางกอกขึ้นจากคลองบางกอกน้อยถึงคลองบางกอกใหญ่ คือ บริเวณมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ข้างพระบรมมหาราชวังถึงท่าเตียนในปัจจุบัน เป็นสาเหตุให้แม่น้ำเปลี่ยนทิศทางจนคลองลัดขยายตัวกว้างออกกลายเป็นแม่น้ำ ส่วนเส้นทางแม่น้ำเดิมกลับแคบลงและตื้นเขินจนเปลี่ยนสภาพกลายเป็นคลองบางกอกน้อยและคลองบางกอกใหญ่ในเวลาต่อมา ส่งผลให้สภาพพื้นที่บริเวณนี้เปลี่ยนจากแผ่นดินผืนเดียวกันแยกออกเป็น 2 ผืน โดยมีแม่น้ำเจ้าพระยาผ่ากลางดังปัจจุบัน เมื่อพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชเสด็จขึ้นครองราชย์ทรงย้ายราชธานีจากฝั่งตะวันตกมายังตะวันออก สถาปนากรุงรัตนโกสินทร์ขึ้น อันถือเป็นการเริ่มต้นของกรุงรัตนโกสินทร์ ในปี 2520 ทางราชการได้กำหนดชื่อ “เกาะรัตนโกสินทร์” ขึ้น ด้วยมีวัตถุประสงค์จะกำหนดไว้เป็นเขตปรับปรุงปฏิสังขรณ์ครั้งใหญ่ เพราะถือว่าเป็นอาณาเขตกรุงเทพมหานคร หรือ กรุงรัตนโกสินทร์ระยะแรกเริ่ม (ศิลปกรรม, 2525)

ลักษณะของสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มุ่งหวังกำไรเป็นสำคัญ (Commercial Restaurant) โดยกระทรวงพาณิชย์ ได้แบ่งออกเป็น 4 ประเภท จำแนกตามการออกแบบตกแต่งเป็นหลัก ได้แก่

1. ร้านอาหารระดับหรู (fine dining) เป็นร้านที่มีการออกแบบตกแต่งอย่างประณีต สวยงาม ใช้วัสดุและอุปกรณ์ราคาแพง จัดอาหารอย่างหรู มีการบริการระดับ 5 ดาว

2. ร้านอาหารระดับกลาง (casual dining) เป็นร้านที่มีการออกแบบตกแต่งแบบพอเหมาะสมควร เน้นบรรยากาศแบบสบายๆ เป็นกันเอง ราคาอาหารระดับปานกลาง พนักงานบริการแบบเป็นกันเอง ไม่มีพิธีรีตอง

3. ร้านอาหารทั่วไป (fast dining) เป็นร้านที่มีการออกแบบตกแต่งแบบเรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความทันสมัย เน้นบริการอาหารจานด่วน มีรายการอาหารจำกัดและสามารถหมุนเวียนลูกค้าได้ในปริมาณมาก

4. ร้านริมบาทวิถี (kiosk) เป็นร้านที่มีการออกแบบตกแต่งแบบง่ายๆ เน้นอาหารจานเดียว สามารถปรุงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยเป็นธุรกิจขนาดย่อมที่มีเจ้าของร้านเป็นพ่อครัวเอง

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้สามารถพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมสำหรับส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายแก่ธุรกิจของตน เพราะการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พฤติกรรม คือ การแสดงออกของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการอันเกิดจากแรงขับหรือสิ่งเร้า เช่น บุคคลแสดงพฤติกรรมแสวงหาอาหารมารับประทานก็เพื่อตอบสนองความต้องการอาหาร อันเกิดจากแรงขับความหิวเพื่อให้ร่างกายสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ (จิตตนนท์ เดชะคุปต์, 2540: 45)

พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior) หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับแต่ละบุคคล กลุ่มหรือองค์กร และกระบวนการที่กลุ่มดังกล่าวใช้ในการเลือก การได้มา การใช้ และการกำจัด

ผลิตภัณฑบริการหรือประสบการณ์ (experience) หรือแนวคิดรวบยอด (concept) ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความจำเป็น (need) และการศึกษาผลกระทบของกระบวนการดังกล่าวที่มีต่อผู้บริโภคและสังคม (สุภาภรณ์ พลนิกร, 2548: 4)

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

พอจะสรุปได้ว่าสิทธิของผู้บริโภคนั้นควรได้รับ 3 สิ่งนี้ คือ

1. ความเป็นธรรมเข้าใจง่าย คือ ได้รับสิ่งที่ดีมีคุณภาพไม่ถูกปลอมปน หรือคดโกง

2. ความปลอดภัย หมายถึง สิ่งที่ผู้บริโภคได้รับจะไม่เกิดพิษภัย เนื่องจากความไม่รู้ว่าผู้ผลิต หรือผู้ขายนำเอาสิ่งไม่ดีหรือทำไม่ดีมาให้บริการ

3. ความประหยัด หมายถึง ผู้บริโภคได้รับสิ่งที่เหมาะสมกับราคา ไม่ถูกเอาเปรียบหรือถูกหลอกขายของไม่ดี ถ้าเป็นอาหารก็คงหมายถึง ราคาแพงเกินที่จะเป็นจริง สมัยนี้ก็คงอ้างเรื่องการขนส่ง น้ำมันแพง ข้าวของก็ต้องขึ้นราคา

ดังนั้น การทำวิจัยเรื่อง การจัดอันดับมาตรฐานร้านอาหารของสมเกียรติ มณีผ่อง จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจมากเพราะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคที่จะได้รับอาหารที่ปลอดภัยเหมาะสมกับราคาและถูกสุขลักษณะ การทำผลวิจัยนี้ไปขยายให้เป็นการรับรองร้านอาหารเพื่อนักท่องเที่ยวจะได้เลือกร้านที่น่ารับประทานและปลอดภัย เช่น การออกเครื่องหมายขององค์กรแจกให้ร้านอาหาร และการให้ประกาศนียบัตรแก่ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ผ่านการอบรม (วิบูลย์ รัตนปนนท์ และ วิบูลย์ รัตนปนนท์, 2553)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการต่อการบริการ ของภัตตาคารการบินไทยภายหลังการรับบริการของ สุกัญญา นิพทลส์จก์ (2545) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการ บริการของภัตตาคารการบินไทยหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ภัตตาคารให้บริการตรงตามความ คาดหวัง มีความสะอาด และเป็นระเบียบ รสชาติอาหารมีความ สม่่าเสมอ ภัตตาคารสามารถปฏิบัติต่อคำร้องของลูกค้าได้อย่าง เหมาะสม และการบริการคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ในการสร้างชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือในคุณภาพ และบริการ ให้กับภัตตาคารซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณิตา ทศนาภิรมย์ (2547) ที่พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์และ บริการ คือ รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม คุณภาพของอาหาร และเครื่องดื่ม ความสด ความสะอาด ความปลอดภัยของอาหาร และความรวดเร็วในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ จิตรา พร ลิละวัฒน์ (2549) พบว่า พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์อาหาร ของผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับ ความสะอาด และความ ปลอดภัยของอาหารมากที่สุด นอกจากนั้นในงานวิจัยของ ศมากร สอนประจักษ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการ บริโภคก๋วยเตี๋ยวของวัยรุ่นในย่านสยาม สแควร์ พบว่า ผู้บริโภค ได้ให้ความสำคัญของรสชาติอาหารมากกว่าราคา โดยเทียบจาก การให้คะแนนความสำคัญของรสชาติและราคา เท่ากับ 5.74 และ 4.26 ตามลำดับ (คะแนนรวมเต็ม 10 คะแนน)

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ และพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัด สระบุรี ของสุพรัตน์ ทิพยเศวต (2547) พบว่า ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญระดับปานกลางต่อความต้องการไป ใช้บริการร้านอาหาร และปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรูปแบบการ ดำเนินชีวิต มีความสำคัญต่อความต้องการใช้บริการร้านอาหาร

อยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคนิยมเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล และส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะไปใช้บริการ ในช่วงเวลา 17.01-22.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณี จรัสจารุมนต์ (2547) ที่พบว่า ปัจจัยในด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารบาร์บีคิวพลาซ่า ในศูนย์การค้ามาบุญครอง อยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการบริโภคส่วนใหญ่ จะไปใช้บริการในช่วงเวลา 17.31 - 20.00 น. นอกจากนั้น สุจิตรา วรรณศิริรักษ์ (2547) พบว่า ปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อคูกี้ร้าน เอส แอนด์ พี ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

จากการศึกษา คุณค่าตราสินค้า และปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อคูกี้ร้าน เอส แอนด์ พี ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ของ สุจิตรา วรรณศิริรักษ์ (2547) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดโดยรวมของคูกี้ร้าน เอส แอนด์ พี อยู่ในระดับดี โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และช่องทางการจัดจำหน่ายคูกี้ร้าน เอส แอนด์ พี โดยรวมอยู่ในระดับดี และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อคูกี้ร้าน เอส แอนด์ พี ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการซื้อคูกี้โดยเฉลี่ย 2 ครั้ง ต่อเดือน

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคก๋วยเตี๋ยวของวัยรุ่นในย่านสยาม สแควร์ ของ ศมากร สอนประจักษ์ (2547) พบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจบริโภค คือ เพื่อน/คู่รัก และตัวเอง ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภควัยรุ่นเพศชาย มีความถี่ในการบริโภคก๋วยเตี๋ยวโดยเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ

เพศหญิง และผู้บริโภควัยรุ่นเพศชายมีปริมาณการบริโภคก๋วยเตี๋ยวโดยเฉลี่ยต่อครั้งมากกว่าเพศหญิง ส่วนอายุที่ต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคก๋วยเตี๋ยว ในย่านสยามสแควร์ เรื่องความถี่ในการบริโภคต่อเดือนและปริมาณในการบริโภคต่อครั้ง นอกจากนั้นการศึกษาและรายได้ที่ต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคก๋วยเตี๋ยวในย่านสยาม สแควร์เรื่องความถี่ในการบริโภคต่อเดือนและปริมาณในการบริโภคต่อครั้ง

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ ของ ภาณิตา ทศนาภิรมย์ (2547) พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ สาขาโลตัส พระราม 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ผู้บริโภคพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ ด้านการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านราคาผู้บริโภคพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการ ร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ จำแนกตามตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขายมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงชอบและให้ความสนใจกับกิจกรรมส่งเสริมการขายประเภท ลด แลก แจก แถม มากกว่า เพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนัดดา กาญจนพันธ์ (2545) ที่พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภัตตาคารอาหารญี่ปุ่นฟูจิ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิษฐ์ อนุกุลธนาการ (2546) พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการร้านอาหารจีฟี่ คิทเชน (บายทีอป) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

นอกจากนั้น ภาวนิตา ทศนาภิรมย์ (2547) ยังพบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สัมปชชิต (2546) ที่พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านมนต์นมสด สาขากรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้สูงอายุสนใจเรื่องสุขภาพจึงต้องระมัดระวังเรื่องการบริโภค ส่วนผู้บริโภคที่มีอายุ 13 - 19 ปี มีความพึงพอใจในรสชาติและชื่อเสียงของร้านมากที่สุด เป็นการแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันตามอายุ

ทัศนีย์ ลิ้มสุวรรณ (2557) ได้ศึกษา การพัฒนาศักยภาพของอาหารไทยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นงานวิจัยที่มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติต่อการบริการอาหารไทยในจังหวัดท่องเที่ยว ปัญหาและอุปสรรคในการบริการอาหารไทยสำหรับนักท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนาศักยภาพอาหารไทยสำหรับนักท่องเที่ยวและแนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาศักยภาพของอาหารไทยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยสุ่มเลือกจังหวัดที่ศึกษาแบบเจาะจงเลือกจากภูมิภาคต่างๆ ประกอบด้วยจังหวัดกาญจนบุรี ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานีและกรุงเทพมหานคร รวม 7 จังหวัดข้อมูลการวิจัยประกอบด้วยข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวไทยจำนวน 295 คน นักท่องเที่ยวต่างชาติ 277 คน เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว 82 คน และผู้ประกอบการร้านอาหารและโรงแรมในแต่ละจังหวัดจำนวน 177 คน รวม 836 คน นอกจากนี้ ข้อมูลบางส่วนได้จากการสัมภาษณ์แบบมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวจำนวน 20 - 30 คน

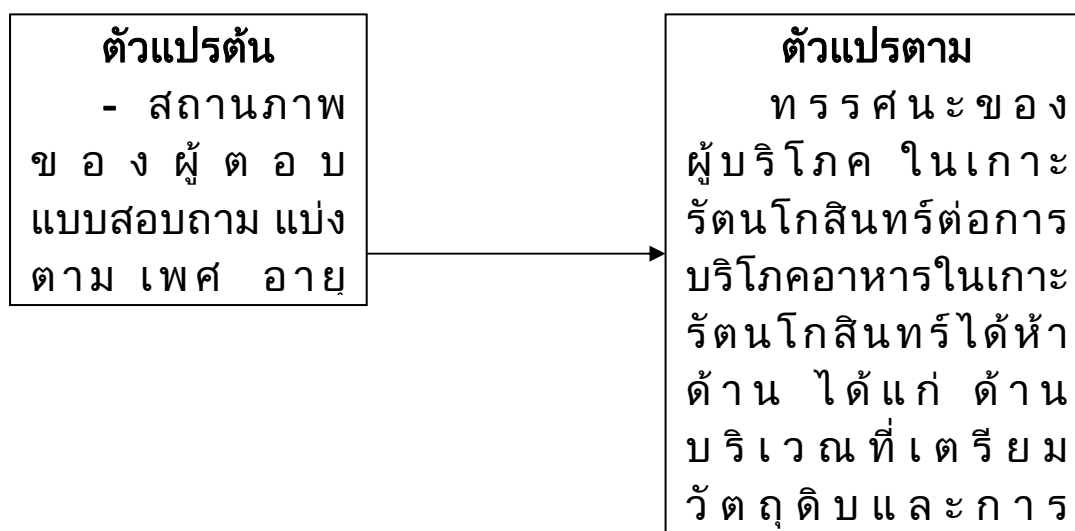
ในแต่ละจังหวัดยกเว้นในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า การบริการอาหารไทยของร้านอาหารเป็นกิจกรรมหลักสำหรับนักท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัด โดยมีอาหารเด่นๆ และอาหารพื้นบ้านแตกต่างกันตามสภาพภูมิประเทศและวัฒนธรรมของแต่ละจังหวัด สำหรับกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวกับอาหารที่จัดขึ้นส่วนใหญ่เป็นการจัดตามภารกิจของหน่วยงานเพื่อคนในท้องถิ่นมากกว่าการส่งเสริมการท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าแต่ละจังหวัดมีอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเองและมีศักยภาพที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ในระดับมาก แต่การนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวยังอยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวไทยเป็นชายร้อยละ 41.0 เป็นหญิงร้อยละ 59.0 ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นชายร้อยละ 66.1 เป็นหญิงร้อยละ 33.9 ทั้งสองกลุ่มประกอบด้วยนักท่องเที่ยวที่เป็นวัยรุ่นจนถึงผู้สูงอายุ โดยมีอายุในช่วง 21 – 30 ปีมากที่สุดคือประมาณหนึ่งในสาม นักท่องเที่ยวต่างชาติร้อยละ 1653.8 เป็นชาวยุโรป รองลงมาเป็นชาวเอเชีย (ร้อยละ 25.4) และอเมริกัน (ร้อยละ 13.6) ประมาณกึ่งหนึ่งเคยเดินทางมาประเทศไทยแล้ว (ร้อยละ 53.8) สนใจการท่องเที่ยวที่หลากหลายมากกว่านักท่องเที่ยวไทย นักท่องเที่ยวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติมีการตัดสินใจเลือกร้านอาหารเองในระดับมาก โดยพิจารณาเรื่องความสะดวกเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาแตกต่างกันระหว่างนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติ ชนิดอาหารที่รับประทานมากได้แก่ ผลไม้ ผัก ปลา อาหารทะเลอื่นๆ ตามลำดับ และดื่มเครื่องดื่มประเภทน้ำดื่มมากที่สุด ชอบบรรยากาศรับประทานอาหารแบบธรรมชาติและบรรยากาศแบบเป็นกันเองในระดับมากใกล้เคียงกัน ในความเห็นของนักท่องเที่ยวไทยเห็นว่าจุดเด่นของอาหารของจังหวัดต่างๆ ได้แก่ ความหลากหลายของอาหาร (ร้อยละ 66.8) คุณภาพของอาหาร (ร้อยละ 63.7) และการหาร้านอาหารได้สะดวก (ร้อยละ 58.0)

ตามลำดับ โดยแต่ละจังหวัดมีจุดเด่นด้านอาหารที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวไทยมีความสนใจสินค้าอาหารของฝากมากกว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยร้อยละ 25.8 ซื้ออาหารของฝากทุกครั้ง ที่เดินทาง (ร้อยละ 25.8) ซื้ออาหารของฝากเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 37.7) ซื้อเป็นบางครั้งและ มีเพียง (ร้อยละ 1.5) ที่ระบุว่าไม่เคยซื้อ เหตุผลส่วนใหญ่ที่ซื้อคือเพื่อเป็นของฝาก (ร้อยละ 58.0) และ เพื่อ การบริโภค (ร้อยละ 56.3) นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.9) สนใจที่จะรับประทานอาหารไทยอีก ภายหลังจากเดินทาง กลับประเทศของตนเองแล้ว สิ่งที่จะทำให้ชาวต่างชาติลังเลไม่กล้า รับประทานอาหารไทยเนื่องจากไม่ทราบส่วนประกอบของอาหาร ไทย (ร้อยละ 38.0) รสชาติที่จัดจ้าน (ร้อยละ 35.9) ไม่รู้จักวิธี รับประทาน (ร้อยละ 31.5) และไม่รู้ว่เป็นส่วนประกอบใดรับประทาน ได้ส่วนประกอบใดรับประทานไม่ได้ (ร้อยละ 26.1) การบริการ อาหารไทยสำหรับชาวต่างชาติควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประกอบ ของอาหาร พยายามหลีกเลี่ยงส่วนประกอบที่ชาวต่างชาติไม่นิยม รับประทานประยุกต์ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการดื่มของบาง ประเทศ และปรับวิธีการบริการบางอย่างได้เป็นสากล ผู้ประกอบการประกอบด้วยเพศชาย (ร้อยละ 58.2) เพศหญิง (ร้อยละ 41.8) ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 50 ปี (ร้อยละ 74.3) มีตำแหน่งเป็น เจ้าของกิจการมากที่สุด (ร้อยละ 39.2) รองลงมาเป็นระดับ ผู้จัดการ (ร้อยละ 28.2) ให้ความเห็นเกี่ยวกับอาหารและ บรรยากาศที่นักท่องเที่ยวต่างชาติชอบสอดคล้องกับความเห็นของ นักท่องเที่ยว และให้ความเห็นว่าพฤติกรรมการใช้บริการอาหาร ของนักท่องเที่ยวต่างชาติแต่ละภูมิภาคมีความแตกต่างกัน ซึ่ง น่าจะเป็นแนวทางในการจัดบริการให้สอดคล้องกับรสนิยมของ นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ทุกกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นสอดคล้องกัน

ว่าภาครัฐ เอกชน และประชาชนควรมีส่วนร่วมในการพัฒนา ศักยภาพอาหารไทยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ควรมีการให้ข้อมูล อาหารเด่นในท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยวรวมทั้งเจ้าหน้าที่และ ประชาชนในท้องถิ่นเพื่อให้สามารถเผยแพร่แก่นักท่องเที่ยวได้ ด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิด การวิจัยการพัฒนาและยกระดับร้านอาหาร ตามทฤษฎีของผู้บริโภค ในเกาะรัตนโกสินทร์ เพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยว



แนวทางการ
พัฒนา ยกระดับ
ร้านอาหาร ในเกาะ
รัตนโกสินทร์ เพื่อ
ส่งเสริมการท่องเที่ยว