

## บทคัดย่อ

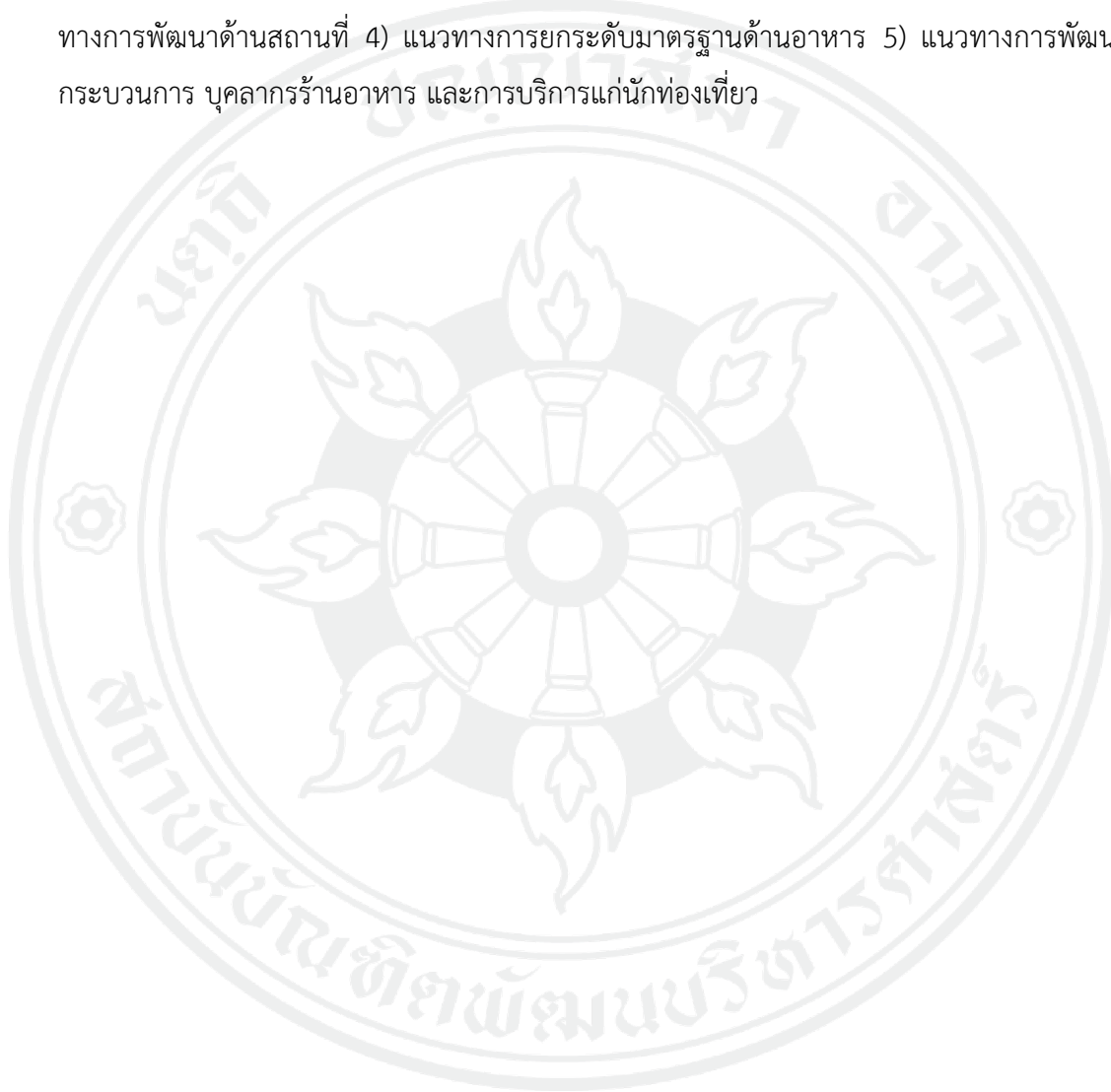
ชื่อวิทยานิพนธ์	แนวทางการจัดการมาตรฐานอาหารเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
ชื่อผู้เขียน	นางสาววิมลรัตน์ บุญศรีรัตน์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)
ปีการศึกษา	2561

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจอาหารและร้านอาหารพื้นเมืองในจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อประเมินการจัดการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต 3) เพื่อสร้างแนวทางการจัดการมาตรฐานอาหารเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ใช้แบบสอบถามประชาชนชมรมเมืองเก่า จังหวัดภูเก็ต มัคคุเทศก์ และพ่อครัวหรือแม่ครัว (Chef) จำนวน 38 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานอาหารเพื่อการท่องเที่ยว 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านอาหาร ด้านกระบวนการ (การเตรียม ประชุมอาหาร การจัดเก็บอาหารที่ปรุงเสร็จ) ด้านบุคลากร ด้านภาชนะ อุปกรณ์ (วัสดุที่ใช้ งาน การทำความสะอาดและการเก็บรักษา) ด้านความปลอดภัย (สถานที่ตั้ง) ด้านการให้บริการนักท่องเที่ยว (ผู้ให้บริการ สถานที่ตั้งร้าน) ด้านการตระหนัก รักษา และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม เก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทราบถึงระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับความพึงพอใจหลังจากการให้บริการค้นหาแนวทางการจัดการมาตรฐานเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ผลจากการศึกษาสภาพบริบทการจัดการมาตรฐานอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า อาหารท้องถิ่นที่นิยมในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ หมี่ฮกเกี้ยน โอเอ๋ว หมูฮ้อง และโลบะ ตามลำดับ ส่วนร้านอาหารที่นิยม ได้แก่ ร้านหมี่ตันโพธิ์ ร้านลกเทียน ศูนย์อาหารพื้นเมืองใต้ต้นจ่าฉา ร้านทุ่งคากาแฟ และผลจากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพมาตรฐานอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ทั้ง 8 ด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังด้านบุคลากรมากที่สุดและนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการมาตรฐานอาหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการมาตรฐานอาหารเพื่อการท่องเที่ยว พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ทุกด้าน ดังนั้น จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยได้เสนอแนวทางที่จะช่วยผลักดันให้เกิดการจัดการมาตรฐานอาหารเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ให้กับนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นต่ออาหาร ซึ่งจะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อไป ดังนี้ 1) แนวทางการยกระดับคุณภาพมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย 2) แนวทางการเสริมสร้างความตระหนัก รักษา และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม 3) แนวทางการพัฒนาด้านสถานที่ 4) แนวทางการยกระดับมาตรฐานด้านอาหาร 5) แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการ บุคลากรร้านอาหาร และการบริการแก่นักท่องเที่ยว



## ABSTRACT

<b>Title of Thesis</b>	Guideline of Gastronomic Standard Management for Tourism in Phuket Province
<b>Author</b>	Wimonrat Bunsrirat
<b>Degree</b>	Master of Arts (Integrated Tourism Management)
<b>Year</b>	2018

---

The research is a mixed research which is composed between the qualitative research and quantitative research. The purpose of this research are 1) to finding the type of food and local restaurant in Phuket 2) to assess gastronomy management for tourism in Phuket and 3) to propose the guideline of gastronomic standard management for tourism in Phuket. The objectives are pursued through qualitative analyses conducted on the head of Phuket town president's questionnaires completed by 38 person, and also through quantitative analyses conducted on the quality standard of food and tourism which required comprising 8 items as following; place, cuisine, cooking process (which is included the preparing, cooking and how to deserve after cooked), cooker or personnel, equipment (what the equipment should be used in which the cleaning and storage), the safety avenue, the tourist services, the realized of social responsibility / culture and environment responsibility as well.

The study employed questionnaire as tool, collecting data from 400 Thai and foreign tourists. Purposive sampling technique was used to identify the samples. Frequency, percentage, mean, standard deviation as well as Paired Sample t-Test and

IPA were used for data analysis

The results revealed about the managerial Phuket's cuisine to the study of Phuket tourism, confirmed that the popularity of a definitive list of Phuket's traditional food are consisted of Mee Hokkien Pad, O Aew, Moo Hong and Loba respectively and a part of the popularity restaurant should be Mee Ton Poh, Lock Tien Restaurant, Cham Cha Market, Tung Ka Cafe and Restaurant . After conducted on 8 factors of tourist's expectation to verify the standard of Phuket's cuisine, which are a significant difference in personnel expectation among tourist was highly level and personnel satisfied in highest level, and also satisfied in a medium level of managerial implications of Phuket food's standard.

The data result that tourists have the highest expectation toward staff and overall expectation is high. In the meantime, the tourists have the highest satisfaction toward staff as well while the overall satisfaction toward the gastronomic standard is average. In assessing the gap between expectation and satisfaction of all factors, it is found that the expectation is higher than satisfaction.

As per the significantly different relationship results between tourist expectation and satisfaction of standard management of Phuket's local cuisine, the researcher have presented the important limitations that should be considered when interpreting the effective results especially should be concern about Phuket Industry as following. 1) to enhance the standard of gastronomic service for tourism in the perspective of safety

and 2) to build the awareness toward social, environmental responsibility 3) to developmental approach to the location 4) to developmental approach to the quality of food. 5) to developmental approach to the managerial process, personnel and service quality.

