

แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว กรณีศึกษาการท่องเที่ยวในท้องที่ เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

Guidelines for Upgrading Food Service for Promote Tourism A Case Study of Local in Nyol District Luangprabang Province Lao People's Democratic Republic

วาบอ ท่อมะนิวง¹ เกรียงศักดิ์ สร้อยสุวรรณ² พรหมพงษ์ มหพรพงษ์³

E-mail:sm647336109@lru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยว เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว 2) นำเสนอแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่ เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การศึกษาเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายคือ เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการร้านอาหารในเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง ตัวแทนนักท่องเที่ยว จำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสนทนากลุ่ม และแบบสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ใน 7 ด้านที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเนื้อหา การศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยว หรือผู้มาใช้บริการในสถานประกอบการ 2 แห่งได้แก่ ร้านอาหาร ซี ที และ ร้านอาหารแคมอูว์ โดยใช้ระยะเวลาภายใน 7 วัน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ใน 2 ด้าน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการการบริการด้านอาหาร พบว่า 1) สภาพปัญหา พบว่า ยังไม่มีข้อกำหนด หรือมาตรฐานการบริการด้านอาหารที่ชัดเจน ผู้ประกอบการและพนักงานยังขาดความรู้พื้นฐาน และทักษะในการบริการ ยังขาดการ ประเมินด้านสุขาภิบาล ขาดการออกแบบเมนูอาหารใหม่และเมนูอาหารพื้นถิ่น ไม่มีราคากลางที่เป็นมาตรฐาน ขาดแนวคิดในการ ตกแต่งสภาพแวดล้อม ไม่มีการส่งเสริมการขาย 2) ความต้องการการบริการด้านอาหาร พบว่า ต้องการให้มีข้อกำหนดหรือมาตรฐาน มี การยกระดับหรือฝึกอบรมด้านการบริการ มีการเรียนรู้วิธีเอาตัวรอดดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบ มีส่งเสริม ผลิตภัณฑ์ภายในพื้นถิ่น มีการออกแบบตกแต่งสภาพแวดล้อม มีสิ่งกระตุ้นการมาใช้บริการของลูกค้าเพื่อส่งเสริมการขาย

2. แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า 1) ควรสร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานการบริการด้านอาหารที่ชัดเจน ควรทำการยกระดับหรือฝึกอบรมด้านการบริการให้แก่ ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ ควรประเมินด้านสุขาภิบาลอาหารทุกๆปี ควรมีการเรียนรู้วิธีเอาตัวรอดดิบมาประยุกต์ใช้ในการ ทำอาหารให้ได้หลายแบบและออกแบบเมนูอาหารที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นถิ่น ควรมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายใน ควรมีการ ออกแบบ ตกแต่งสภาพแวดล้อมให้มีความสวยงามควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว ควรมีการส่งเสริมการขาย 2) ผลการประเมินการทดลอง แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร 2 ด้าน พบว่า ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.352 ด้านสุขาภิบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.217

คำสำคัญ: การยกระดับการบริการด้านอาหาร การท่องเที่ยว เมืองงอย

Abstract

The purposes of this research were 1) to analyze the problem and needs for food service. For tourism in Ngoi District LuangPrabang Province, Lao PDR. 2) Propose guidelines for improving food service to promote tourism in Ngoi District LuangPrabang Province, Lao PDR, using both qualitative and quantitative research methodologies. Qualitative study the target group is tourism related officer restaurant operators in Ngoi District LuangPrabang Province 11 tourist representatives. The tools used to collect data consisted of in-depth interview group chat and a non-participatory observation in 7 areas created by the researcher. Data analysis with content analysis and content summaries. Quantitative study the sample group was tourists or people who used to use the service in two establishments, namely C T Tea and Cam u View restaurants. The period of time was 7 days.

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

² อาจารย์ที่ปรึกษา

³ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

The tool used for data collection was a questionnaire in two aspects. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The research results

1. The results of the analysis of the problems and demand for food service revealed that 1) the problem state found that there were no clear requirements or standards for food service. Operators and employees still lack basic knowledge. And service skills there is still a lack of sanitation assessment. Lack of new menu design and local food menu there is no standard median price. Lack of ideas for decorating the environment no upsell. 2) The demand for food services found that there was a requirement or a standard. Service upgrades or training learned how to use raw materials in various ways of cooking. Local products are promoted. There is a design to decorate the environment. There is an incentive for customers to use the service to promote sales.

2. Guidelines for upgrading food service to promote tourism in Ngoi District LuangPrabang Province, Lao PDR, found that 1) Clear requirements or standards for food service should be established. Upgrading or training in service should be provided to operators and service staff Food sanitation should be assessed annually. They should learn how to apply raw materials in a variety of dishes and design food menus that are unique to the local area. The product should be promoted internally should have a design Decorate the environment to be beautiful along with tourism. There should be a free sale. 2) The results of the evaluation of the experimental approaches for improving food service in 2 aspects found that the service at a high level the mean was 3.63, the standard deviation was 0.352. In terms of sanitation, it was at a high level. The mean was 3.84, the standard deviation was 0.217.

Keywords: upgrade food service, tourism, Ngoi district

ความเป็นมาของปัญหา

การท่องเที่ยวจัดเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดของโลก เห็นได้จากการขยายตัวของการท่องเที่ยวทั่วโลกที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในทุกปี ซึ่งก่อให้เกิดผลทางด้านเศรษฐกิจโดยรวมเมื่อเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมใหญ่ๆ หลายอุตสาหกรรม ทั้งทางด้านการว่าจ้างแรงงานหมุนเวียนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และตลาดแรงงานในการท่องเที่ยวที่มีการขยายการเติบโตจากเดิมมากขึ้นหลายเท่าตัว ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้แสดงให้เห็นการขยายตัวของการท่องเที่ยวที่มีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว สำหรับในประเทศลาวนั้น ได้ให้ความสนใจกับการท่องเที่ยวมานาน ส่งผลให้การพัฒนากการท่องเที่ยวของประเทศลาวมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ผลจากการพัฒนากการท่องเที่ยวปรากฏอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เห็นได้ จากผลประกอบการด้านการท่องเที่ยวส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก มีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศสูงขึ้น ทั้งยังเป็นตัวช่วยสร้างงานและกระจายรายได้ไปยังท้องถิ่น ดังนั้นรัฐบาลพยายามผลักดันนโยบายเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศและวางกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง (กาญจนา สุคันธสิริกุล, 2556)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นการบริการแก่นักท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ อย่างเป็นระบบครบวงจร ประกอบด้วย ธุรกิจขนส่ง สถานที่ท่องเที่ยว ไกด์ทัวร์ ที่พัก อาหาร ของที่ระลึก เทศกาลและอื่นๆ โดยใช้แรงงาน การลงทุน และความ เป็นมืออาชีพสูง โดยใช้เทคนิคที่ทันสมัย การวางแผนการตลาดอย่างเป็นระบบและการจัดองค์กร (กฎหมายการท่องเที่ยว ของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, 2548)

ประเทศลาวก็เป็นประเทศที่มีศักยภาพที่ดีในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ เช่น หลวงพระบาง มรดกโลก ซึ่งได้รับการยกย่องจากนักท่องเที่ยวจำนวนมากในโลกว่าเป็นหนึ่งในประเทศที่มีผู้มาเยือนมากที่สุดในโลก มรดกโลก วัดภูจำปาสัก หังไห่หินเชียงขวาง วัด วัฒนธรรมดั้งเดิม และวิถีชีวิตของชาวลาว น้ำตก ถ้ำ พื้นที่คุ้มครอง ภูเขา ป่าดิบ อากาศบริสุทธิ์ และอื่นๆ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ 10 ปี 2559-2568)

การท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 6 ภาคส่วนที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ-สังคมของ สปป.ลาว (รายงานสถิติการท่องเที่ยว สปป.ลาว, 2564) ดังนั้น รัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จึงถือเอาการสร้างเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกและปกป้องผลประโยชน์ของบุคคลและองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ลงทุนในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยว

เป็นองค์ประกอบเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อส่งเสริมการผลิตบริการ เพิ่มการส่งออกกับที่ เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ และ ปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ให้แกชาวลาวทุกกลุ่มชาติพันธุ์ให้ดีขึ้น ส่งเสริมการโฆษณากิจกรรม เทศกาลเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของชาติ มรดกอันล้ำค่าของชาวลาว เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในและดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ (กฎหมายการท่องเที่ยว ของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, 2548) และ กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว จึงได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว ปี 2564-2568 เพื่อให้สอดคล้องด้วยนโยบายของรัฐบาลลาวในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และเกษตรกรรมสีเขียวและยั่งยืน แผนพัฒนาการท่องเที่ยวของสปป.ลาว ได้ตั้งเป้าหมายไว้ 6 ประการได้แก่ 1) พัฒนาบุคลากรในภาคการท่องเที่ยว ให้มีความสามารถทางด้านวิชาการ รับผิดชอบต่อปริมาณและคุณภาพ 2) พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ 3) สร้าง ปรับปรุง และ เผยแพร่กฎหมายและข้อกำหนดหรือมาตรฐานในภาคการท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเป็นระยะ 4) พัฒนาและปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์และการบริการทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและยั่งยืน 5) ส่งเสริมและโฆษณาการท่องเที่ยวลาว ให้เข้าถึงกลุ่มตลาดเป้าหมายให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ 6) ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศพัฒนา ส่งเสริม และบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ (รายงานสถิติการท่องเที่ยว สปป.ลาว, 2564)

แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้รับการรับรองให้เป็นมรดกโลกจาก UNESCO ในปี พ.ศ. 2538 นับเป็นศักยภาพและปัจจัยส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นแขวงที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะ เมืองงอย ก็เป็นเมืองที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา เมืองงอยได้การสำรวจและเปิดตัวสถานที่ท่องเที่ยวทั้งหมด 40 แห่ง ในนั้นมี 36 แห่งที่เปิดให้บริการแล้วเมื่อเทียบกับปี 2557 เพิ่มขึ้นจาก สถานที่ 20 แห่ง: สถานที่ท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ 14 แห่ง สถานที่ท่องเที่ยววัฒนธรรม 7 แห่ง และสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ 15 แห่ง ทั่วเมืองมีบ้านพัก 31 แห่ง รีสอร์ท 4 แห่ง ร้านอาหาร 33 แห่ง และหน่วยบริการท่องเที่ยว 11 แห่ง ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยว 82,706 คน ผู้หญิง 38,250 คน ในนั้นมี นักท่องเที่ยวต่างชาติ 65,390 คน ผู้หญิง 32,915 คน และนักท่องเที่ยวในประเทศ 17,316 คน ผู้หญิง 5,335 คน สร้างรายได้ 48,560 ล้านกีบ (รายงานการปฏิบัติแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของเมืองงอย ครั้งที่ 10 ปี 2558 – 2562)

อาหารจัดเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับร่างกายนักท่องเที่ยวทุกคนจำเป็นต้องรับประทานอาหาร จึงมีการกำหนดการบริการด้านอาหารขึ้นเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งสำหรับการท่องเที่ยว หากมีลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมาก ย่อมทำให้มีการรับประทานอาหารมากขึ้นและย่อมทำให้มีความต้องการพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะความเป็นมืออาชีพเกี่ยวกับการบริการด้านอาหาร การบริการที่ดีจะมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหรือดึงดูดนักท่องเที่ยว ดังนั้น เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ก็เป็นเมืองหนึ่งที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว แต่ก็ยังไม่ได้รับการพัฒนาการบริการด้านอาหารให้ได้มาตรฐาน จากการลงสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารในเมืองงอย จำนวน 22 ร้าน พบว่า การประกอบธุรกิจร้านอาหาร มีเพียงร้อยละ 4.5 ที่ผู้ประกอบการ มีระดับการศึกษา ปวช หลักสูตรการบริการด้านอาหาร มีร้อยละ 50 ที่ผู้ประกอบการ ได้ผ่านการอบรมระยะสั้นแต่ส่วนมากจะเป็นการอบรมเฉพาะด้านการทำอาหาร และ มีร้อยละ 45.5 ที่ผู้ประกอบการ ไม่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการด้านอาหารหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพบว่าการดำเนินธุรกิจร้านอาหารในเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นการดำเนินธุรกิจภายในครอบครัวที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหารเป็นเวลานาน และ ใช้แรงงานจากคนในพื้นที่เพื่อสนับสนุนการจ้าง (สัมภาษณ์ 6-8 สิงหาคม 2565) และ เพื่อเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนาการบริการด้านอาหารให้ได้มาตรฐาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว กรณี ศึกษาเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) เพื่อจะได้นำไปใช้ในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. นำเสนอแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว กรณีศึกษาการท่องเที่ยวในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1.1 สร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกต เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว
- 1.2 สร้างประเด็นการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 1.3 หาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว นำเสนอหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของเมืองและสถานประกอบการร้านอาหาร ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว
- 1.4 ทดลองการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 1.5 ประเมินผลการทดลองการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว โดยการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านอาหารในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร และ หาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่

- 2.1.1 หัวหน้าหน่วยงานการท่องเที่ยวเมืองงอย
- 2.1.2 หัวหน้าห้องการแรงงานและสวัสดิการสังคม
- 2.1.3 ตัวแทนสถานประกอบการร้านอาหาร 6 แห่ง ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการร้านอาหารซีที ร้านอาหารน้ำลิน ร้านอาหารเลอเมืองงอย ร้านอาหารพูซอง ร้านอาหารแคมอุวิ และ ผู้บริหารสถานประกอบการร้านอาหารเพือนใจ
- 2.1.4 ตัวแทนนักท่องเที่ยว 3 คน โดยมีเงื่อนไขคือ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานและทักษะการบริการด้านอาหาร และเป็นผู้ที่เคยเดินทางไปท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านอาหาร ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว คือ นักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการอยู่สถานประกอบการร้านอาหาร 2 แห่ง ได้แก่ ร้านอาหาร ซีที และ ร้านอาหารแคมอุวิ โดยใช้ระยะเวลาในการประเมินภายใน 1 สัปดาห์ หรือ 7 วัน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 53 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว คือ แบบสัมภาษณ์ และ แบบสังเกต
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว คือ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลองการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว คือ แบบสอบถาม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

- 4.1.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือจาก โรงเรียนเทคนิควิชาชีพแบบผสม น้ำบาก แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- 4.1.2 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการลงเก็บรวบรวมข้อมูลไปขอความอนุเคราะห์ ท่านเจ้าเมือง เมืองงอย และหัวหน้าห้องว่าการปกครองเมืองงอย เพื่อขอสัมภาษณ์และสังเกตการณ์
- 4.1.3 แจ้งทางเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเมืองงอย ผู้ประกอบการร้านอาหาร และตัวแทนนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการไปเก็บข้อมูล พร้อมทั้งนำเครื่องมือในการเก็บข้อมูลไปให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยให้ระยะเวลาภายใน 1 สัปดาห์
- 4.1.4 นำเอาข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ และการสังเกต ทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเนื้อหา

4.2 การศึกษาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

4.2.1 ทำหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม

4.2.2 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) หาประเด็นเพื่อมาเป็นแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร

4.3 เอาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว นำเสนอหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของเมืองและสถานประกอบการร้านอาหาร ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

4.4 นำเอาแนวทางไปทดลองใช้กับสถานประกอบการ โดยมีการดำเนินการยกระดับหรือทดลอง ตามขั้นตอนดังนี้

4.4.1 จัดประชุมเพื่อพิจารณาหัวข้อหรือด้าน และ พิจารณาสถานประกอบการที่จะนำใช้ในการทดลอง

4.4.2 ขอความร่วมมือจากแผนกอาหารของโรงเรียนเทคนิควิชาชีพแบบผสมน้ำบก แขวงหลวงพระบาง ในการสร้างคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับการบริการด้านอาหาร ได้แก่ ด้านการบริการ และ ด้านสุขภาพ

4.4.3 ดำเนินการยกระดับหรือทดลอง โดยการจัดฝึกอบรมด้วยบรรยายเอกสาร ด้านการบริการ และ ด้านสุขภาพ ให้สถานประกอบการร้านอาหาร 2 แห่ง ได้แก่ ร้านอาหารซีที และ ร้านอาหารแคมอูวี่

4.4.5 ประเมินผลการทดลอง โดยเอาแบบสอบถามไปให้สถานประกอบการร้านอาหาร เพื่อขอความร่วมมือในการประเมินความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว

4.6 รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบประเมิน ทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว ผู้วิจัยนำเอาข้อมูลที่ได้รับจาก การสัมภาษณ์ สนทนากลุ่ม และการสังเกต ทั้งหมด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเนื้อหาเพื่อนำเสนอเป็นแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

5.2 นำเอาข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ทั้งหมด มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยายสำหรับคะแนนในแบบประเมิน ตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบจากมาตราส่วน (Rating scale) ประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ท และตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบแบบประเมิน ได้แสดงความคิดเห็นลงในช่องของคำถามแล้วผู้วิจัยได้นำเอาข้อมูลมารวมกลุ่มกัน สำหรับความคิดเห็นคล้ายๆ กันและต่างกัน นอกจากนั้นผู้วิจัยได้กำหนด ค่าระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตัดสินด้วยค่าเฉลี่ยที่ได้จากมาตราส่วนประมาณค่าทั้ง 5 ระดับดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

0.01 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ และ สนทนากลุ่ม เจ้าหน้าที่หน่วยงานการท่องเที่ยว 1 คน เจ้าหน้าที่หน่วยงานแรงงานและสวัสดิการสังคม 1 คน ตัวแทนสถานประกอบการร้านอาหาร จำนวน 6 คน ตัวแทนนักท่องเที่ยว 3 คน รวมทั้ง 11 คน และได้สังเกตการบริการด้านอาหาร เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว สามารถสรุปหรือรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว ทั้ง 7 ด้านที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังนี้

1.1 สภาพปัญหาการบริการด้านอาหาร เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

1.1.1 ด้านรูปแบบ พบว่า สถานประกอบการร้านอาหารส่วนมากเป็นการดำเนินธุรกิจภายในครอบครัว ที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหารเป็นเวลานานและใช้แรงงานจากคนในพื้นที่เพื่อสนับสนุนการจ้างงาน ด้วยเหตุนี้ จึงพบปัญหาในการพัฒนารูปแบบการบริการที่ทันสมัยตามกระแสบริโภค ดังที่ ท่าน สมพอน ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “เราเคยไปทำงานและไปท่องเที่ยวเมืองงอยตลอดเป็นเวลามากกว่า 10 ปี แต่เห็นว่ารูปแบบการบริการด้านอาหารก็ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้ได้มาตรฐาน รูปแบบของสถานประกอบการยังเป็นการดำเนินธุรกิจภายในครอบครัว ที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหารเป็นเวลานานและใช้แรงงานจากคนในพื้นที่เพื่อสนับสนุนการจ้างงาน เนื่องจากยังไม่มีข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่เป็นตัวชี้วัดในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับร้านอาหาร”

1.1.2 ด้านการบริการ พบว่า สถานประกอบการส่วนมากยังขาดด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ขาดคุณสมบัติการเป็นพนักงานบริการที่ดี ขาดความชำนาญในการให้บริการที่มีมาตรฐาน ขาดความรู้ความเข้าใจในรายการอาหารของร้านทั้งหมดที่มี และยังขาดความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากพนักงานขาดความรู้พื้นฐานและทักษะการบริการ ดังที่ ผู้ประกอบการร้านอาหารน้ำล้นได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “ร้านเราเปิดมามากกว่า 20 ปี และเราเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการทำอาหารมาหลายครั้ง แต่ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการมาก่อน จึงทำให้เราไม่มีความชำนาญในการให้บริการที่มีมาตรฐาน”

1.1.3 ด้านสุขาภิบาล พบว่า ยังขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการจัดการด้านสุขาภิบาล ขาดมาตรฐานและขาดการประเมินด้านสุขาภิบาล ปัญหาด้านความสะอาดโดยรวม พบว่า มาจากสาเหตุที่ตั้งของร้านซึ่งเป็นพื้นที่ในชุมชนทำให้มีความลำบากในการจัดการ เช่น การจัดการฝุ่นที่มาจากถนนในชุมชน การจัดการสัตว์แมลงนำโรค แต่ระบบการจัดการด้านสุขาภิบาลภายในร้าน เช่น การจัดการสัตว์แมลงนำโรค การทำความสะอาดพื้นที่ส่วนหน้าและส่วนครัว พบว่า ทุกร้านมีมีการจัดการด้านสุขาภิบาลอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ดังที่ ผู้ประกอบการร้านอาหารเลอเมืองงอยได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “เราเปิดมามากกว่า 5 ปี หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องไม่เคยมาประเมินด้านสุขาภิบาล แต่หากให้ประเมินความสะอาดโดยรวมของร้าน ก็น่าจะอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก เพราะเราได้ทำความสะอาดทุกวันและเรามีภาชนะเก็บที่สะอาดมีการปกปิด แต่ปัญหาที่จัดการยากที่สุดคือฝุ่นที่มาจากถนนและสัตว์แมลงนำโรค”

1.1.4 ด้านการทำอาหาร พบว่า อาหารส่วนมากยังเป็นอาหารแบบเดิมหรือแบบชาวบ้าน ที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหารภายในครอบครัว ยังขาดการออกแบบเมนูอาหารใหม่หรืออาหารและ เครื่องดื่มที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ และขาดการแนะนำหรือบอกถึงคุณประโยชน์ของอาหารที่มีต่อสุขภาพ โดยเฉพาะชุดเมนูอาหารพื้นถิ่น ดังที่ ผู้ประกอบการร้านอาหารพูซงได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “การทำอาหารของเราส่วนมากเป็นการทำอาหารแบบชาวบ้านชาวบ้าน ที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหารภายในครอบครัวมานาน เรายังพบปัญหาการคิดเมนูอาหารใหม่ที่ถูกใจผู้บริโภค เพราะคนทำงานเราเป็นคนชาวบ้านไม่ได้เรียนจบหลักสูตรด้านการทำอาหารนี้ จึงค่อนข้างยากหน่อยที่จะคิดอาหารใหม่ที่ดูสวยงามออกมา แต่อย่างไรก็ตามพวกเราจะพยายามพัฒนาตนเองเท่าที่จะทำได้”

1.1.5 ด้านการกำหนดราคาอาหาร พบว่า ยังไม่มีราคากลางที่เป็นมาตรฐาน เนื่องจากไม่สามารถควบคุมราคาวัตถุดิบได้ เพราะวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการประกอบหรือปรุงอาหารส่วนมากเป็นกานนำเข้าจากต่างเมือง ต่างแขวงและต่างประเทศ ราคาวัตถุดิบยังมีการขึ้นๆ ลงๆ ได้ตลอด ทำให้สถานประกอบการไม่สามารถแสดงป้ายราคาที่ชัดเจน ดังที่ ผู้ประกอบการร้านซีทีได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “เราไม่สามารถกำหนดราคากลางที่เป็นมาตรฐาน เนื่องจากราคาวัตถุดิบมีการขึ้นๆ ลงๆ ได้ตลอด วัตถุดิบส่วนมากเป็นกานนำเข้า เพราะอยู่ในท้องถิ่นไม่สามารถตอบสนองวัตถุดิบตามความต้องการของผู้บริโภค”

1.1.6 ด้านการสร้างภาพลักษณ์ พบว่า สถานประกอบการส่วนมากยังขาดแนวคิดในการออกแบบ ตกแต่ง สภาพบรรยากาศ การใช้แสงและสีภายในร้านอาหาร ให้มีความน่าสนใจของผู้มาใช้บริการ ดังที่ ท่าน นาง ดี ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “เราเคยไปท่องเที่ยวอยู่เมืองงอยตลอดได้สังเกตเห็นว่าสถานประกอบการยังขาดแนวคิดในการออกแบบ ตกแต่ง สภาพบรรยากาศของร้านให้มีความสวยงาม” และ ผู้ประกอบการร้านอาหารเลอเมืองงอยได้กล่าวว่า “เราเป็นชาวบ้านไม่รู้ออกแบบ ตกแต่งอย่างไร รวมถึงขาดทุนที่จะมาลงทุน”

1.1.7 ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า สถานประกอบการส่วนมากไม่มีสิ่งส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลด แคมของฟรี และการจำหน่ายอาหารคู่กับเครื่องดื่มเฉพาะถิ่นหรือสิ่งที่สามารถกระตุ้นการมาใช้บริการของลูกค้า ดังที่ ผู้ประกอบการร้านซีทีได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “ในระยะเวลาที่ผ่านมายอมรับว่า มีน้อยมากที่ร้านเรามีส่วนลดหรือให้ของแถมให้ลูกค้า เพราะเราว่าวัตถุดิบทุกอย่างเป็นการนำเข้าทั้งนั้น หากเราลดหรือแถมให้ลูกค้าเราก็คงขาดทุน และเราก็ยังไม่มีเมนูอาหารเฉพาะถิ่นที่น่าสนใจ แต่อย่างไรก็ตามต่อไปเราจะพยายามเอาใจลูกค้า โดยการมีส่วนลดและออกแบบเมนูอาหารที่น่าสนใจ”

1.2 ความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหารเมืองอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

1.2.1 ด้านรูปแบบ พบว่า อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานท่องเที่ยว หน่วยงานการค้า สร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานเกี่ยวกับเงื่อนไขของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารให้ชัดเจน และ อยากให้สถานประกอบการพัฒนารูปแบบการบริการที่ทันสมัยตามกระแสบริโภคนิยม ดังที่ ท่าน สุก หัวหน้าหน่วยงานท่องเที่ยวเมืองอยได้กล่าวถึงในประเด็นว่า “หากจะให้สถานประกอบการแห่งมีการยกระดับการบริการด้านอาหารขึ้นแน่นอนมาก เพราะยังไม่มีข้อกำหนดหรือมาตรฐานเกี่ยวกับเงื่อนไขของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารให้ชัดเจน”

1.2.2 ด้านการบริการ พบว่า อยากให้มีการยกระดับหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการให้แก่ผู้ประกอบการ และ พนักงานบริการ เนื่องจากการบริการเป็นงานที่มีความสำคัญมาก การบริการจะผลโดยตรงต่อการการอยู่รอด และความล้มเหลวของผู้ประกอบการ ดังที่ ผู้ประกอบการร้านอาหารน้ำดื่มได้กล่าวถึงในประเด็นว่า “ร้านเราเปิดมานานกว่า 20 ปี และเราเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการทำอาหารมาหลายครั้ง แต่ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริการมาก่อน จึงทำให้เราไม่มีความชำนาญในการให้บริการที่มีมาตรฐาน” และ ท่าน อึ้ง ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในประเด็นว่า “ควรมีการยกระดับด้านการบริการให้ทุกสถานประกอบการเนื่องจากสถานประกอบการยังขาดความรู้พื้นฐานและทักษะการบริการ สถานประกอบการร้านอาหารส่วนมากเป็นการดำเนินธุรกิจภายในครอบครัวที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหาร ยังไม่ได้จบหรือผ่านการอบรมด้านการบริการมาก่อน”

1.2.3 ด้านสุขาภิบาล พบว่า อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานท่องเที่ยว หน่วยงานสาธารณสุข สร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารให้ชัดเจน มีการเผยแพร่ และ มีการประเมินด้านสุขาภิบาลของทุกๆ ปี พร้อมมีใบรับรองให้สถานประกอบการที่ประเมินผ่าน ดังที่ ผู้ประกอบการร้านอาหารซีที ได้กล่าวถึงในประเด็นว่า “เราเปิดร้านมานานกว่า 20 ปีแล้ว แต่เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องยังไม่มีข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสุขาภิบาลมาเผยแพร่ให้ร้านเราได้รับรู้ และก็ไม่ได้เคยประเมินด้านสุขาภิบาล เราจึงไม่รู้ว่าด้านสุขาภิบาลของร้านเราอยู่ระดับใด แต่เราก็ได้ทำความสะอาดทุกวันเพื่อร้านเรามีความสะอาดน่าสนใจของผู้มาใช้บริการ”

1.2.4 ด้านการทำอาหาร พบว่า อยากให้สถานประกอบการมีการยกระดับหรือเรียนรู้วิธีเอาวัตถุดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบหรือหลายเมนูและศึกษาคุณสมบัติของอาหารที่มีต่อสุขภาพ เพื่อจะได้แนะนำให้ผู้ลูกค้า โดยเฉพาะชุดเมนูอาหารพื้นถิ่น ดังที่ ท่าน สมพอน ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในประเด็นว่า “เราเคยไปท่องเที่ยวอยู่เมืองอยตลอดแต่เห็นว่าสถานประกอบการยังทำแต่อาหารแบบเดิมหรือแบบชาวบ้าน ไม่มีการออกแบบหรือประยุกต์ใช้วัตถุดิบเพื่อทำเมนูอาหารแบบใหม่ หากเป็นไปได้อยากให้สถานประกอบการมีการยกระดับหรือเรียนรู้ในด้านเพิ่มเติม”

1.2.5 ด้านการกำหนดราคาอาหาร พบว่า อยากให้มีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายใน นำใช้วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ภายในพื้นที่นั้น จำกัดในการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างเมือง ต่างแขวงและต่างประเทศ จึงสามารถควบคุมราคาวัตถุดิบ และกำหนดราคากลางที่เป็นมาตรฐานได้ ดังที่ ท่าน คำพัน หัวหน้าห้องแรงงานและสหกรณ์การเกษตรเมืองอย ได้กล่าวถึงในประเด็นว่า “หากจะสามารถควบคุมราคาวัตถุดิบ และกำหนดราคากลางที่เป็นมาตรฐานได้ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและสถานประกอบการต้องมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายใน นำใช้วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ภายในพื้นที่นั้น จำกัดในการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างเมือง ต่างแขวงและต่างประเทศ”

1.2.6 ด้านการสร้างภาพลักษณ์ พบว่า อยากให้ผู้ประกอบการร้านอาหารมีการออกแบบ ตกแต่ง สภาพบรรยากาศ การใช้แสงและสีภายในร้านอาหารให้มีความสวยงามควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว เป็นที่น่าสนใจของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว ท่าน อึ้ง ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในประเด็นว่า “ในนามที่เป็นนักท่องเที่ยวคนหนึ่งเห็นว่าผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนมากยังขาดแนวความคิดในการออกแบบ ตกแต่ง สภาพบรรยากาศ การใช้แสงและสีภายในร้านอาหารให้มีความสวยงาม เป็นที่น่าสนใจของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว หากเป็นไปได้อยากให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านนี้ให้ดีขึ้น”

1.2.7 ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า อยากให้ผู้ประกอบการร้านอาหาร มีส่วนลด มีของแถมฟรี และการจำหน่ายอาหารคู่กับเครื่องดื่มเฉพาะถิ่น ฯลฯ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดังที่ นาง ดี ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในประเด็นว่า “การส่งเสริมการขายมี 2 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) การมีส่วนลด มีของแถมฟรีและการจำหน่ายอาหารคู่กับเครื่องดื่มเฉพาะถิ่น ฯลฯ 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ปลั๊กไฟ และ Free Wi-Fi หากสถานประกอบการที่มีสิ่งนี้ย่อมมีปริมาณร้อยละ 80-90 ของนักท่องเที่ยวต้องอยากใช้บริการ”

2. แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว ผู้วิจัยสามารถสรุปรวบรวมข้อมูล ทั้ง 7 ด้าน เพื่อมาเป็นแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว ดังนี้

2.1 ด้านรูปแบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเช่น ห้องว่าการปกครองเมือง ห้องการแถลงข่าว วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว ห้องการอุตสาหกรรมและกานค้า และห้องการแรงงานและสหวัติการสังคมเมืองอย ควรสร้างข้อกำหนดเกี่ยวกับเงื่อนไขของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารให้ชัดเจน การอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจร้านอาหาร ต้องมีการตรวจสอบเงื่อนไขก่อน ควรพัฒนารูปแบบการบริการให้ทันสมัยตามกระแสบริโภค ควรมีการฝึกอบรมหรือเรียนรู้จากสื่อสังคมออนไลน์ ควรรับพนักงานที่เรียนจบหลักสูตรหรือผ่านการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ หรือต้องทำการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน

2.2 ด้านการบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเช่น ห้องการแรงงานและสหวัติการสังคมเมืองอย และ โรงเรียนเทคนิควิชา ชีพแบบผสมน้ำบก แขวงหลวงพระบาง ควรมีการยกระดับหรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถและทักษะด้านการบริการให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ เนื่องจากการบริการเป็นงานที่มีความสำคัญมาก การบริการจะมีผลโดยตรงต่อการการอยู่รอดและความล้มเหลวของผู้ประกอบการ

2.3 ด้านสุขภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเช่น ห้องว่าการปกครองเมือง ห้องการแถลงข่าว วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว และห้องการสาธารณสุขเมืองอย ควรสร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสุขภาพอาหารให้ชัดเจน ทำการเผยแพร่ หรือฝึกอบรมด้านสุขภาพให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ ให้รับรู้ถึงวิธีการจัดการด้านสุขภาพ เนื่องจากการสุขภาพเป็นการป้องกันโรคติดต่อต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการบริโภคอาหาร ซึ่งสามารถทำได้โดยการควบคุมและแก้ไขสิ่งแวดล้อม ต่างๆ รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอาหารเพื่อทำให้อาหารสะอาด ปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรค และสารเคมีต่างๆที่เป็นอันตราย หรืออาจจะเป็นอันตรายต่อการเจริญของร่างกาย สุขภาพอนามัยและการดำรงชีวิตของผู้บริโภค ควรมีการประเมินด้านสุขภาพของทุกๆปี พร้อมมีใบรับรองให้สถานประกอบการที่ประเมินผ่าน

2.4 ด้านการทำอาหาร สถานประกอบการร้านอาหาร ควรมีการยกระดับหรือเรียนรู้วิธีเอาตัวตลุดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบ เช่น ไก่ สามารถทำได้หลายเมนู ได้แก่ ต้ม ปิ้งหรือย่าง แกงใส่ผัก อบ หมก คั่ว ทอด ฯลฯ ควรมีการออกแบบเมนูอาหารแบบใหม่หรือเมนูอาหารและ เครื่องดื่มที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่นั้น ต้องได้เรียนรู้คุณประโยชน์ของอาหารที่มีต่อสุขภาพ เพื่อจะได้แนะนำให้ลูกค้า

2.5 ด้านการกำหนดราคาอาหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเช่น ห้องว่าการปกครองเมือง ห้องการแถลงข่าว วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว ห้องการอุตสาหกรรมและกานค้า และห้องการกสิกรรม และป่าไม้เมืองอย ควรมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายในพื้นที่นั้น นำใช้วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ภายในพื้นที่นั้นมากขึ้น ส่งเสริมการปลูก การเลี้ยงภายในพื้นที่นั้น เพื่อจำกัดการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างเมืองต่างแขวงและต่างประเทศ จึงสามารถควบคุมราคาวัตถุดิบ และกำหนดราคากลางที่เป็นมาตรฐาน ควรทำป้ายแสดงรายการอาหารพร้อมราคาที่ชัดเจน และทำเป็นหลายภาษา เช่น ภาษาลาว อังกฤษ ไทย จีน เวียดนาม

2.6 ด้านการสร้างภาพลักษณ์ สถานประกอบการร้านอาหาร ควรมีการออกแบบ ตกแต่ง สภาพบรรยากาศ การใช้แสงและสีภายในร้านอาหารควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว ให้มีความสวยงาม ให้เป็นที่น่าสนใจของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว

2.7 ด้านการส่งเสริมการขาย สถานประกอบการร้านอาหาร ควรมีสิ่งกระตุ้นการมาใช้บริการของลูกค้า เช่น การให้ส่วนลด มีของแถมเช่น เพิ่มอาหาร น้ำฟรี ฯลฯ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

3. ประเมินผลการทดลองการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามให้ผู้มาใช้บริการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านอาหาร ในท้องที่เมืองอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว โดยขอความร่วมมือจากสถานประกอบการร้านอาหาร 2 แห่ง ได้แก่ ร้านอาหารซีที และ ร้านอาหารแคมอุว ใช้ระยะเวลาในการประเมิน 7 วัน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 53 คน เพื่อมาวิเคราะห์ข้อมูล 3 ตอนที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย 31 คนคิดเป็นร้อยละ 58.5 เป็นเพศหญิง 22 คิดเป็นร้อยละ 41.5

3.1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมา อายุระหว่าง 30-39 ปีคิดเป็นร้อยละ 26.4 มีอายุระหว่าง 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.8 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.7 และ น้อยที่สุดสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.8

3.1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนมากเป็นระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมา ระดับปวส คิดเป็นร้อยละ 26.4 มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 17.0 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 9.4 ปวช. คิดเป็นร้อยละ 7.5 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.7 และน้อยที่สุดเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.8

3.1.4 จำแนกตามสัญชาติ พบว่า เป็นสัญชาติลาว คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมา สัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 7.5 เวียดนาม คิดเป็นร้อยละ 5.7 น้อยที่สุดเป็นสัญชาติจีนและสัญชาติอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.8

3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการด้านอาหาร

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การทักทายลูกค้า	4.06	0.497	มาก
2. การอำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้รับ บริการ	3.77	0.505	มาก
3. การแนะนำรายการอาหาร	3.08	0.513	ปานกลาง
4. การเตรียมอุปกรณ์รับประ ทานอาหาร	3.75	0.515	มาก
5. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.83	0.545	มาก
6. การให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.21	0.769	ปานกลาง
7. การแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้า	3.70	0.463	มาก
รวม	3.63	0.352	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการทักทายลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.497) มีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D.= 0.505) มีความพึงพอใจต่อการแนะนำรายการอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, S.D.= 0.513) มีความพึงพอใจต่อการเตรียมอุปกรณ์รับประทานอาหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D.= 0.515) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.545) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D.= 0.769) มีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D.= 0.463)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสุขภิบาล

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การทำความสะอาดสถานที่รับประทานอาหาร และบริเวณทั่วไป	3.77	0.423	มาก
2. การทำความสะอาดสถานที่เตรียม-ปรุงอาหาร	3.94	0.362	มาก
3. การเก็บอาหารที่ปรุงสำเร็จ	3.81	0.441	มาก
4. การทำความสะอาดอาหารสดที่ใช้บริโภคหรือปรุง	3.58	0.497	มาก
5. การแยกประเภท วัตถุดิบ	3.36	0.591	ปานกลาง
6. น้ำและน้ำแข็งที่ใช้บริโภค	4.28	0.601	มาก
7. การทำความสะอาดภาชนะที่ใช้อาหาร	3.89	0.320	มาก
8. การทำความสะอาดภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร	3.91	0.295	มาก
9. การใช้เชียงและมิดทำอาหาร	3.91	0.741	มาก
10. การแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร	3.92	0.267	มาก
11. การสัมผัสอาหารสำหรับผู้ปรุงอาหาร	3.96	0.338	มาก
12. การทำความสะอาดห้องน้ำ ห้องส้วม	3.70	0.463	มาก
13. การจัดการขยะ	3.89	0.320	มาก
รวม	3.84	0.217	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการทำความสะอาดของสถานที่รับประทานอาหาร และบริเวณทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D.= 0.423) มีความพึงพอใจต่อการทำความสะอาดสถานที่เตรียมปรุงอาหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= 0.362) มีความพึงพอใจต่อการเก็บอาหารที่ปรุงสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D.= 0.441) มีความพึงพอใจต่อการทำความสะอาดของอาหารสดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D.= 0.497) มีความพึงพอใจต่อการแยกประเภทวัตถุดิบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D.= 0.591) มีความพึงพอใจต่อความสะอาดของน้ำและน้ำแข็งที่ใช้บริโภค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D.= 0.601) มีความพึงพอใจต่อการทำความสะอาดของภาชนะที่ใช้อาหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D.= 0.320) มีความพึงพอใจต่อการทำความสะอาดของภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D.= 0.295) มีความพึงพอใจต่อการใช้เชียงและมิดทำอาหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D.= 0.741) มีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.267) มีความพึงพอใจต่อการสัมผัสอาหารสำหรับผู้ปรุงอาหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= 0.338) มีความ

พึงพอใจต่อการทำความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D.= 0.463) มีความพึงพอใจต่อการวางขยะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D.= 0.320)

3.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.1 ควรมีการขยาย หรือปรับปรุงที่จอดรถให้สามารถรองรับรถของผู้มาใช้บริการให้ได้มากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนมากต้องได้ใช้รถในการเดินทาง หากไม่มีที่จอดรถผู้ใช้บริการอาจเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น

3.3.2 สถานประกอบการควรมีการปรับปรุงหรือตกแต่งสภาพแวดล้อมให้มีความสวยงาม

3.3.3 ควรเพิ่มรายการอาหารให้มากขึ้น ให้ลูกค้าสามารถเลือกตามใจชอบ

3.3.4 ควรมีการส่งเสริมการขายตามความเหมาะสม เช่น มีส่วนลด หรือ มีของแถมฟรี เพื่อความประทับใจแก่ลูกค้า อยากกลับมาใช้บริการอีกต่อไป

3.3.5 ผู้ประกอบการควรเตรียมอุปกรณ์ วัสดุดิบ ก่อนเสมอ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3.3.6 อยากให้ให้ผู้ประกอบการมีการยกระดับเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถและทักษะด้านการทำอาหาร เรียนรู้วิธีประยุกต์ใช้ในการทำอาหารแบบใหม่ รวมถึงการใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุงที่ได้คุณภาพมาตรฐาน ปลอดภัย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพปัญหาการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เมืองงอย แหวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า สถานประกอบการร้านอาหารส่วนมากมีปัญหาในการพัฒนารูปแบบการบริการที่ทันสมัยตามกระแสบริโภคม เนื่องจากไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับเงื่อนไขการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารชัดเจน ซึ่งมีความสอดคล้องตามแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ 10 ปี 2559-2568 (2559: 12) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจุบันทรัพยากรการท่องเที่ยวในประเทศของลาวยังไม่ได้ได้รับการพัฒนาให้เป็นระบบที่สมบูรณ์ เช่น การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการที่ได้มาตรฐาน และการโฆษณา การพัฒนาความหลากหลายด้านการท่องเที่ยวยังไม่สมบูรณ์ ดังนั้นโอกาสและศักยภาพในการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน ควรสร้างข้อกำหนดเกี่ยวกับเงื่อนไขการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารให้ชัดเจน

2. แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เมืองงอย แหวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ควรทำการยกระดับหรือฝึกอบรมด้านการบริการให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ของแหวงหลวงพระบาง ประจำปี 2565 (2565: 42) ซึ่งได้กล่าวว่า เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์ฟื้นฟูการท่องเที่ยวของ สปป. ลาว ต้องพัฒนาบุคลากรทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ โดยจัดอบรมงานบริการแก่ผู้ประกอบการด้านบริการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และ มีความสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของเมืองงอย ครั้งที่ XI (2563: 14) ซึ่งได้กล่าวว่า สร้างเมืองงอยเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมสืบสานมาภายใต้การบริการมีคุณภาพ เป็นประตูสู่แขกทั้งในและต่างประเทศ เชื่อมโยงกับกระบวนการผลิตเพื่อการส่งออกที่ยั่งยืน โครงสร้างพื้นฐานได้รับการปรับปรุง ชีวิตของผู้คนดีขึ้นกว่าเก่า กลายเป็นหัวหน่วยแข็งแรงขึ้นทีละก้าว ดังนั้นจึงมีความต้องการในการยกระดับหรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถและทักษะด้านการบริการให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ เพราะการบริการเป็นงานที่มีความสำคัญมาก เป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ การให้บริการจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน และความล้มเหลวของผู้ประกอบการ

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการด้านอาหาร เมืองงอย แหวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า ในภาพรวมด้านความสะอาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.217) ซึ่งมีความสอดคล้องตามกฎหมายการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (2548: 9) มาตรา 27 ได้บัญญัติว่า อาหาร และเครื่องดื่ม ที่บริการให้นักท่องเที่ยว ต้องรับประกันคุณภาพความปลอดภัย ความสะอาด ถูกต้องตามหลักสุขอนามัย ผู้ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ต้องปฏิบัติตามหลักวิชาการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้นควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการอื่นได้รู้และเข้าใจถึงผลประโยชน์ของด้านความสะอาด เนื่องจากการทำความสะอาดเป็นการป้องกันโรคติดต่อต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นอันตรายต่อการเจริญของร่างกาย สุขภาพอนามัยและการดำรงชีวิตของผู้บริโภค และยังเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการด้วย

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า

1.1 สภาพปัญหาการบริการด้านอาหาร เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า ยังไม่มีข้อกำหนดหรือมาตรฐานการบริการด้านอาหารที่ชัดเจน ผู้ประกอบการและพนักงานยังขาดความรู้พื้นฐาน และทักษะในการบริการ ยังขาดการประเมินด้านสุขาภิบาล ขาดการออกแบบเมนูอาหารใหม่และเมนูอาหารพื้นถิ่น ไม่มีราคากลางที่เป็นมาตรฐาน ขาดแนวคิดในการตกแต่งสภาพแวดล้อม ไม่มีการเสริมการขาย

1.2 ความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหารเมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า ต้องการให้มีข้อกำหนดหรือมาตรฐาน มีการยกระดับหรือฝึกอบรมด้านการบริการ มีการเรียนรู้วิธีเอาตัวรอดดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบ มีส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายในพื้นถิ่น มีการออกแบบตกแต่งสภาพแวดล้อม มีสิ่งกระตุ้นการมาใช้บริการของลูกค้าเพื่อส่งเสริมการขาย

2. แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า

2.1 ควรสร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานการบริการด้านอาหารที่ชัดเจน ควรทำการยกระดับหรือฝึกอบรมด้านการบริการให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ ควรการประเมินด้านสุขาภิบาลอาหารทุกปี ควรมีการเรียนรู้วิธีเอาตัวรอดดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบและออกแบบเมนูอาหารที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นถิ่น ควรมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายใน ควรมีการออกแบบ ตกแต่งสภาพแวดล้อมให้มีความสวยงามควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว ควรมีการส่งเสริมการขาย

2.2 ผลการประเมินการทดลองแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร 2 ด้าน พบว่า ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.352 ด้านสุขาภิบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.217

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเช่น สำนักงานปกครองเมือง หน่วยงานท่องเที่ยว หน่วยงานสาธารณสุข หน่วยงานแรงงานของเมือง ควรนำเอาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ไปสู่การปฏิบัติกับสถานประกอบการในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการด้านอาหารมีคุณภาพดี นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ

2. ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการได้รู้และเข้าใจถึงผลประโยชน์ของการบริการด้านอาหาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการยกระดับการบริการในด้านอื่นๆ เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการด้านอาหารทุกด้านและทุกสถานประกอบการร้านอาหารในเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

เอกสารอ้างอิง

กฎหมายว่าด้วยการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. (9 พฤศจิกายน 2548). ฉบับเลขที่ 10/สภ. นครหลวงเวียงจันทน์: สภาแห่งชาติ.

กฎหมายว่าด้วยแรงงาน ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. (27 ธันวาคม 2549). ฉบับเลขที่ 06/สภ. นครหลวงเวียงจันทน์: สภาแห่งชาติ.

กฎหมายว่าด้วยอาหาร ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. (15 พฤษภาคม 2547). ฉบับเลขที่ 04/สภ. นครหลวงเวียงจันทน์: สภาแห่งชาติ.

กระทรวง สาธารณสุข กรมอนามัย. (2557). คู่มือ การปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหารและน้ำ สำหรับสตรีสุขอำเภอ สำนักสุขภิบาลและน้ำ .

กระทรวงแผนการและการลงทุน สถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติ. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ 10 ปี (พ.ศ. 2559-2568). นครหลวงเวียงจันทน์: สถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติ.

- กระทรวงศึกษาธิการ และกีฬา สถาบันพัฒนาอาชีพศึกษา. (2563). **หลักสูตรการทำอาหารลาว ประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นต้นระดับ 1 (Certificate Level 1: C1)**. นครหลวงเวียงจันทน์: สถาบันพัฒนาอาชีพศึกษา.
- กระทรวงศึกษาธิการ และกีฬา สถาบันพัฒนาอาชีพศึกษา. (2563). **หลักสูตรการทำอาหารลาว ประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นต้น ระดับ 3 (Certificate Level 3: C3)**. นครหลวงเวียงจันทน์: สถาบันพัฒนาอาชีพศึกษา.
- กระทรวงศึกษาธิการ และกีฬา สถาบันพัฒนาอาชีพศึกษา. (2563). **หลักสูตรการทำอาหารลาว ประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นต้น ระดับ 2 (Certificate Level 2: C2)**. นครหลวงเวียงจันทน์: สถาบันพัฒนาอาชีพศึกษา.
- กาญจนา สุคันธสิริกุล. (2556). **การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**.
- แขวงหลวงพระบาง หอว่าการปกครองแขวง. (2565). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประจำปี พ.ศ. 2565**. นครหลวงพระบาง: หอว่าการปกครองแขวง.
- ณรงค์ โพธิ์พูกานนท์. (2562). **รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการการฝึกอบรมระยะสั้น**.
- นิชาภัทร อันนันทน์. (2559). **คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารอิสลามในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิตยา งามยิ่งยง และ ละเอียด ศิลาน้อย. (2560). **แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ชุมชนบริเวณริมฝั่งคลองดำเนินสะดวก**.
- นิตยา งามยิ่งยง และ ละเอียด ศิลาน้อย. (2560). **แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน-ชุมชนบริเวณริมฝั่งคลองดำเนินสะดวก ในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดราชบุรี**.
- เมืองงอย หอว่าการปกครองเมือง. (2562). **รายงานการปฏิบัติแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ครั้งที่ 10 (พ.ศ. 2558-2562)**. เมืองงอย: หอว่าการปกครองเมือง.
- เมืองงอย หอว่าการปกครองเมือง. (2562). **วิสัยทัศน์ปี 2563-2573 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ครั้งที่ 11 (พ.ศ. 2563-2567)**. เมืองงอย: หอว่าการปกครองเมือง.
- วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ภูมิภาคพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิลาวัลย์ อันมาก. (2556). **การศึกษาการบริการการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2**. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิลาสินี จงกลพิช. (2563). **คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ภูมิภาคศึกษา บริษัทเอ็นเค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สิริรัชต์ แก้วงาม. (มปป). **การพัฒนารูปแบบการยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนบ้านผู้สังัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงครามในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดราชบุรี**.
- อภิษฎา สุขประเสริฐ และ สรพงษ์ วงศ์ธีระธรรม. (2563). **การสื่อสารภาพลักษณ์และการมีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนริมน้ำจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี**.