แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว กรณีศึกษาการท่องเที่ยวในท้องที่

เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

GUIDELINES FOR UPGRADING FOOD SERVICE FOR PROMOTE TOURISM A CASE STUDY OF LOCAL IN NYOI DISTRICT LUANGPRABANG PROVINCE LAO PEOPLE’S DEMOCRATIC REPUBLIC

วาปอ ท่อมะนีวง1

ดร.เกรียงศักดิ์ สร้อยสุวรรณ2 ดร.พรหมพงษ์ มหพรพงษ์3

E-mail:sm647336109@lru.ac.th

โทรศัพท์: +**8562059573237**

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว 2) นำเสนอแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การศึกษาเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายคือ เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการร้านอาหารในเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง ตัวแทนนักท่องเที่ยว จำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสนทนากลุ่ม และแบบสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ใน 7 ด้านที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเนื้อหา การศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการในสถานประกอบการ 2 แห่งได้แก่ ร้านอาหาร ชี ที และ และร้านอาหารแคมอูวิว โดยใช้ระยะเวลาภายใน 7 วัน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ใน 2 ด้าน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการการบริการด้านอาหาร พบว่า 1) สภาพปัญหา พบว่า ยังไม่มีข้อกำหนดหรือมาตรฐานการบริการด้านอาหารที่ชัดเจน ผู้ประกอบการและพนักงานยังขาดความรู้พื้นฐาน และทักษะในการบริการ ยังขาดการประเมินด้านสุขาภิบาล ขาดการออกแบบเมนูอาหารใหม่และเมนูอาหารพื้นถิ่น ไม่มีราคากลางที่เป็นมาตรฐาน ขาดแนวคิดในการตกแต่งสภาพแวดล้อม ไม่มีการเสริมการขาย 2) ความต้องการการบริการด้านอาหาร พบว่า ต้องการให้มีข้อกำหนดหรือมาตรฐาน มีการยกระดับหรือฝึกอบรมด้านการบริการ มีการเรียนรู้วิธีเอาวัตถุดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบ มีส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายในพื้นถิ่น มีการออกแบบตกแต่งสภาพแวดล้อม มีสิ่งกระตุ้นการมาใช้บริการของลูกค้าเพื่อส่งเสริมการขาย

2. แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า 1) ควรสร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานการบริการด้านอาหารที่ชัดเจน ควรทำการยกระดับหรือฝึกอบรมด้านการบริการให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ ควรการประเมินด้านสุขาภิบาลอาหารทุกๆปี ควรมีการเรียนรู้วิธีเอาวัตถุดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบและออกแบบเมนูอาหารที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นถิ่น ควรมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายใน ควรมีการออกแบบ ตกแต่งสภาพแวดล้อมให้มีความสวยงามควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว ควรมีการส่งเสรีมการขาย 2) ผลการประเมินการทดลองแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร 2 ด้าน พบว่า ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.352 ด้านสุขภิบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.217

**คำสำคัญ: การ**ยกระดับการบริการด้านอาหาร การท่องเที่ยว เมืองงอย

1 นักศึกษา หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

2 อาจารย์ที่ปรึกษา

3 อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

**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. 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 และตลาดแรงงานในการท่องเที่ยวมีการขยายการเติบโตจากเดิมมากขึ้นหลายเท่าตัว ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้แสดงให้เห็นการขยายตัวของการท่องเที่ยวที่มีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว สำหรับในประเทศลาวนั้น ได้ให้ความสนใจกับการท่องเที่ยวมานาน ส่งผลให้การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศลาวมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ผลจากการพัฒนาการท่องเที่ยวปรากฏอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เห็นได้ จากผลประกอบการด้านการท่องเที่ยวส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก มีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศสูงขึ้น ทั้งยังเป็นตัวช่วยสร้างงานและกระจายรายได้ไปยังท้องถิ่น ดังนั้นรัฐบาลพยายามผลักดันนโยบายเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศและวางกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง (กาญจนา สุคัณธสิริกุล,2556)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นการบริการแก่นักท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ อย่างเป็นระบบครบวงจร ประกอบด้วย ธุรกิจขนส่ง สถานที่ท่องเที่ยว ไกด์ทัวร์ ที่พัก อาหาร ของที่ระลึก เทศกาลและอื่นๆ โดยใช้แรงงาน การลงทุน และความเป็นมืออาชีพสูง โดยใช้เทคนิคที่ทันสมัย การวางแผนการตลาดอย่างเป็นระบบและการจัดองค์กร (กฎหมายการท่องเที่ยว ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชนลาว, 2548)

ประเทศลาวก็เป็นประเทศที่มีศักยภาพที่ดีในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ เช่น: หลวงพระบาง มรดกโลก ซึ่งได้รับการยกย่องจากนักท่องเที่ยวจำนวนมากในโลกว่าเป็นหนึ่งในประเทศที่มีผู้มาเยือนมากที่สุดในโลก มรดกโลก วัดภูจำปาสัก ท่งไหหีนเชียงขวาง 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 จึ่งถือเอาการสร้างเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกและปกป้องผลประโยชน์ของบุคคลและองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ลงทุนในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อส่งเสริมการผลิตการบริการ เพี่มการส่งออกกับที่ เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ และ ปรับปรุงชีวิตการเป็นอยู่ให้แก่ชาวลาวทุกกลุ่มชาติพันธุ์ให้ดีขึ้น ส่งเสริมการโฆษณากิจกรรม เทศกาลเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของชาติ มรดกอันกล้าหาญของชาวลาว เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในและดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ (กฎหมายการท่องเที่ยว ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชนลาว,2548) และ กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว จึ่งได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว ปี 2564-2568 เพื่อให้สอดคล้องด้วยนโยบายของรัฐบาลลาวในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และเกษตรกรรมสีเขียวและยั่งยืน แผนพัฒนาการท่องเที่ยวของสปป.ลาว ได้ตั้งเป้าหมายไว้ 6 ประการได้แก่ 1) พัฒนาบุคลากรในภาคการท่องเที่ยว ให้มีความสามารถทางด้านวิชาการ รับประกันทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ 2) พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกรับประกันการท่องเที่ยวทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ 3) สร้าง ปรับปรุง และเผยแพร่กฎหมายและข้อกำหนดหรือมาตรฐานในภาคการท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเป็นระยะ 4) พัฒนาและปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์และการบริการทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและยั่งยืน 5) ส่งเสริมและโฆษณาการท่องเที่ยวลาวให้เข้าถึงกลุ่มตลาดเป้าหมายให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ 6) ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศพัฒนา ส่งเสริม และบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ (รายงานสถิติการท่องเที่ยว สปป.ลาว,2564)

แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้รับการรับรองให้เป็นมรดกโลกจาก UNESCO ในปี พ.ศ. 2538 นับเป็นศักยภาพและปัจจัยส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นแขวงที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะเมืองงอย 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 ในนั้นมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 65,390 คน ผู้หญิง 32,915 คน และนักท่องเที่ยวในประเทศ 17,316 คน ผู้หญิง 5,335 คน สร้างรายได้ 48,560 ล้านกีบ (รายงานการปฏิบัติแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของเมืองงอย คั้งที่ 10 ปี 2558 – 2562)

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

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อวิเคาะห์สภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหลับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. นำเสนอแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

**วิธีดำเนินการวิจัย**

**1. ประเภทของการวิจัย**

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว กรณีศึกษาการท่องเที่ยวในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีรายละเอียดการดําเนินการวิจัย ดังนี้

1. สร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกต เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหลับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว
2. สร้างประเด็นการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว
3. เอาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว นำเสนอหน่อยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของเมืองและสถานประกอบการร้านอาหาร ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว
4. ทดลองการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว
5. ประเมินผลการทดลองการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว โดยการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านอาหารในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

**2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

2.1 กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร และ หาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่

1. หัวหน้าหน่วยงานการท่องเที่ยวเมืองงอย
2. หัวหน้าห้องการแรงงานและสวัสดิการสังคม
3. ตัวแทนสถานประกอบการร้านอาหาร 6 แห่ง ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการร้านอาหารชีที ร้านอาหารน้ำลิน ร้านอาหารเลอเมืองงอย ร้านอาหารพูชอง ร้านอาหารแคมอูวิว และ ผู้บริหารสถานประกอบการร้านอาหารเพื่อนใจ
4. ตัวแทนนักท่องเที่ยว 3 คน โดยมีเงือนไขคือ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานและทักษะการบริการด้านอาหาร และเป็นผู้ที่เคยเดินทางไปท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านอาหาร ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว คือ นักท่องเที่วยหรือผู้มาใช้บริการอยู่สถานประกอบการร้านอาหาร 2 แห่ง ได้แก่ ร้านอาหาร ชีที และ ร้านอาหารแคมอูวิว โดยใช้ระยะเวลาในการประเมินภายใน 1 สัปดาห์ หรือ 7 วัน มีผู้คอบแบบสอบถามทั้งหมด 53 คน

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล**

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหลับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว คือ แบบสัมภาษณ์ และ แบบสังเกต

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว คือ แบบบันทึกการสนทะนากลุ่ม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลองการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว คือ แบบสอบถาม

**4. การเก็บรวบรวมข้อมูล**

4.1 การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหลับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

1) ทําหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือจาก โรงเรียนเทคนีควีชาชีพแบบผสมน้ำบาก แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2) นําหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการลงเก็บรวบรวมข้อมูลไปขอความอนุเคราะห์ ท่านเจ้าเมือง เมืองงอยและหัวหน้าห้องว่าการปกครองเมืองงอย เพื่อขอสัมภาษณ์และสังเกตการณ์

3) แจ้งทางเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเมืองงอย ผู้ประกอบการร้านอาหาร และตัวแทนนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการไปเก็บข้อมูล พร้อมทั้งนําเครื่องมือในการเก็บข้อมูลไปให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยให้ระยะเวลาภายใน 1 สัปดาห์

4) นำเอาข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ และการสังเกต ทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเนื้อหา

4.2 การศึกษาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

1) ทำหนังสือเชีญกลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้าร่วมกองประชุมสนทนากลุ่ม

2) จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) หาประเด็นเพื่อมาเป็นแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร

4.3 เอาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว นำเสนอหน่อยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของเมืองและสถานประกอบการร้านอาหาร ในท้องที่เมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

4.4 นำเอาแนวทางไปทดลองใช้กับสถานประกอบการ โดยมีการดำเนินการยกระดับหรือทดลอง ตามขั้นตอนดังนี้

1) จัดประชุมเพื่อพิจารณาหัวข้อหรือด้าน และ พิจารณาสถานประกอบการที่จะนำใช้ในการทดลอง

2) ขอความรวมมือจากแผนกอาหารของโรงเรียนเทคนีควีชาชีพแบบผสมน้ำบาก แขวงหลวงพระบาง ในการสร้างคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับการบริการด้านอาหาร ได้แก่ ด้านการบริการ และ ด้านสุขาภิบาล

3) ดำเนินการยกระดับหรือทดลอง โดยการจัดฝึกอบรมด้วยบรรยายเอกสาร ด้านการบริการ และ ด้านสุขาภิบาล ให้สถานประกอบการร้านอาหาร 2 แห่ง ได้แก่ ร้านอาหารชีที และ ร้านอาหารแคมอูวิว

4.5 ประเมินผลการทดลอง โดยเอาแบบสอบถามไปให้สถานประกอบการร้านอาหาร เพื่อขอความร่วมมือในการประเมีนความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว

4.6 รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบประเมีน ทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อจะนําไปวิเคราะห์ต่อไป

**5. การวิเคราะห์ข้อมูล**

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหลับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว ผู้วิจัยนําเอาข้อมูลที่ได้รับจาก การสัมภาษณ์ สนทะนากลุ่ม และการสังเกต ทั้งหมด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเนื้อหาเพื่อนำเสนอเป็นแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว

3.6.2 นําเอาข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ทั้งหมด มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้สถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และนําเสนอในรูปของตารางประกอบการบรรยายสําหรับคะแนนในแบบประเมีน ตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบจากมาตราส่วน (Rating scale) ประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ท และตอนที่ 3 เป็นคําถามแบบปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบแบบประเมีน ได้แสดงความคิดเห็นลงในช่องของคําถามแล้วผู้วิจัยได้นําเอาข้อมูลมารวมกลุ่มกัน สําหรับความคิดเห็นคล้ายๆกัน และ ต่างกัน นอกจากนั้นผู้วิจัยได้กำหนด ค่าระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกาง

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. ผลการวิเคาะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหลับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว**

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ และ และสนทนากลุ่ม เจ้าหน้าที่หน่วยงานการท่องเที่ยว 1 คน เจ้าหน้าที่หน่วยงานแรงงานและสวัสดิการสังคม 1 คน ตัวแทนสถานประกอบการร้านอาหาร จำนวน 6 คน ตัวแทนนักท่องเที่วย 3 คน รวมทังหมด 11 คน และได้สังเกตการบริการด้านอาหาร เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว สามารถสรุปหรือรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหลับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว ทั้ง 7 ด้านที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังนี้

**1.1 สภาพปัญหาการบริการด้านอาหาร เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว**

**1) ด้านรูบแบบ** พบว่า สถานประกอบการร้านอาหารส่วนมากเป็นการดำเนินธุรกิจภายในครอบครัว ที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหารเป็นเวลานานและใช้แรงงานจากคนในพื้นที่เพื่อสนับสนุนการจ้างงาน ด้วยเหตุนี้ จึงพบปัญหาในการพัฒนารูปแบบการบริการที่ทันยุคทันสมัยตามกระแสบริโภค ดังที่ ท่าน สมพอน ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “เราเคยไปทำงานและไปท่องเที่ยวเมืองงอยตลอดเป็นเวลามากกว่า 10 ปี แต่เห็นว่ารูบแบบการบริการด้านอาหารก็ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้ได้มาตรฐาน รูปแบบของสถานประกอบการยังเป็นการดำเนินธุรกิจภายในครอบครัว ที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหารเป็นเวลานานและใช้แรงงานจากคนในพื้นที่เพื่อสนับสนุนการจ้างงาน เนื่องจากยังไม่มีข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่เป็นตัวชี้วัดในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับร้านอาหาร”

**2) ด้านการบริการ** พบว่า สถานประกอบการส่วนมากยังขาดด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษที่ดี ขาดคุณสมบัติการเป็นพนักงานบริการที่ดี ขาดความชำนาญในการให้บริการที่มีมาตฐาน ขาดความรู้ความเข้าใจในรายการอาหารของร้านทั้งหมดที่มี และยังขาดความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากพนักงานขาดความรู้พื้นฐานและทักษะการบริการ ดังที่ ผู้ประกอบการร้านอาหารน้ำลินได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “ร้านเราเปิดมามากกว่า 20 ปี และเราเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการทำอาหารมาหลายครั้ง แต่ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการมาก่อน จึ่งทำให้เราไม่มีความชำนาญในการให้บริการที่มีมาตฐาน”

**3) ด้านสุขาภิบาล** พบว่า ยังขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการจัดการด้านสุขาภิบาล ขาดมาตรฐานและขาดการประเมินด้านสุขาภิบาล ปัญหาด้านความสะอาดโดยรวม พบว่า มาจากหาเหตุที่ตั้งของร้านชึ่งเป็นพื้นที่ในชุมชนทำให้มีความลำบากในการจัดการ เช่น การจัดการฝุ่นที่มาจากถนนในชุมชน การจัดการสัตว์แมลงนำโรค แต่ระบบการจัดการด้านสุขภิบาลภายในร้าน เช่น การจัดการสัตว์แมลงนำโรค การทำความสะอาดพึ้นที่ส่วนหน้าและส่วนครัว พบว่า ทุกร้านมีมีการจัดการด้านสุขภิบาลอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ดังที่ ผู้ประกอบการร้านอาหารเลอเมืองงอยได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “เราเปิดมามากกว่า 5 ปี หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องไม่เคยมาประเมินด้านสุขภิบาล แต่หากให้ประเมินความสะอาดโดยรวมของร้าน ก็น่าจะอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก เพราะเราได้ทำความสะอาดทุกวันและเรามีภาชนะเก็บที่สะอาดมีการปกปิด แต่ปัญหาที่จัดการยากที่สุดคือฝุ่นที่มาจากถนนและสัตว์แมลงนำโรค”

**4) ด้านการทำอาหาร** พบว่า อาหารส่วนมากยังเป็นอาหารแบบเดิมหรือแบบชาวบ้าน ที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหารภายในครอบครัว ยังขาดการออกแบบเมนูอาหารใหม่หรืออาหารและ เครื่องดื่มที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นถี่น และขาดการแนะนำหรือบอกถึงคุณประโยชน์ของอาหารที่มีต่อสุขภาพ โดยเฉพาะชุดเมนูอาหารพื้นถี่น ดังที่ ผู้ประกอบการร้านอาหารพูชองได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “การทำอาหารของเราส่วนมากเป็นการทำอาหารแบบชาวบ้านชาวบ้าน ที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหารภายในครอบครัวมานาน เรายังพบปัญหาการคิดเมนูอาหารใหม่ที่ถูกใจผู้บริโภค เพราะคนทำงานเราเป็นคนชาวบ้านไม่ได้เรียนจบหลักสูตรด้านการทำอาหารนี้ จึงค่อนข้างยากหน่อยที่จะคิดอาหารใหม่ที่ดูสวยงามออกมา แต่อย่างไรก็ตามพวกเราจะพยายามพัฒนาตนเองเท่าที่จะทำได้”

**5) ด้านการกำหนดราคาอาหาร** พบว่า ยังไม่มีราคากลางที่เป็นมาตรฐาน เนื่องจากไม่สามารถควบคุมราคาวัตถุดิบได้ เพราะวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการประกอบหรือปรุงอาหารส่วนมากเป็นกานนำเข้าจากต่างเมือง ต่างแขวงและต่างประเทศ ราคาวัตถุดิบยังมีการขื้นฯ ลงฯ ได้ตลอด ทำให้สถานประกอบการไม่สามารถแสดงป้ายราคาที่ชัดเจน ดังที่ ผู้ประกอบการร้านชีทีได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “เราไม่สามารถกำหนดราคากลางที่เป็นมาตรฐาน เนื่องจากราคาวัตถุดิบมีการขื้นฯ ลงฯ ได้ตลอด วัตถุดิบส่วนมากเป็นกานนำเข้า เพราะอยู่ในท้องถี่นไม่สามารถตอบสนองวัตถุดิบตามความต้องการของผู้บริโภค”

**6) ด้านการสร้างภาพลักษณ์** พบว่า สถานประกอบการส่วนมากยังขาดแนวคิดในการออกแบบ ตกแต่ง สภาพบรรยากาศ การใช้แสงและสีภายในร้านอาหาร ให้มีความน่าสนใจของผู้มาใช้บริการ ดังที่ ท่าน นาง ตี ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “เราเคยไปท่องเทียวอยู่เมืองงอยตลอดได้สังเกตเห็นว่าสถานประกอบการยังขาดแนวคิดในการออกแบบ ตกแต่ง สภาพบรรยากาศของร้านให้มีความสวยงาม” และ ผู้ประกอบการร้านอาหารเลอเมืองงอยได้กล่าวว่า “เราเป็นชาวบ้านไม่รู้ออกแบบ ตกแต่งอย่างไร รวมถึงขาดทุนที่จะมาลงทุน”

**7) ด้านการส่งเสรีมการขาย** พบว่า สถานประกอบการส่วนมากไม่มีสี่งส่งเสรีมการขาย เช่น การให้ส่วนลด แถมของฟรี และการจำหน่ายอาหารคู่กับเครื่องดื่มเฉพาะถี่นหรือสิ่งที่สามารถกระตุ้นการมาใช้บริการของลูกค้า ดังที่ ผู้ประกอบการร้านชีทีได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “ในระยะที่ผ่านมายอมรับว่า มีน้อยมากที่ร้านเรามีส่วนลดหรือให้ของแถมให้ลูกค้า เพราะว่าวัตถุดิบทุกอย่างเป็นการนำเข้าทั้งนั้น หากเราลดหรือแถมใหลูกค้าเราก็ขาดทุน และเราก็ยังไม่มีเมนูอาหารเฉพาะถิ่นที่น่าสนใจ แต่อย่างไรก็ตามต่อไปจะเราจะพยายามเอาใจลูกค้า โดยการมีส่วนลดและออกแบบเมนูอาหารที่น่าสนใจ”

**1.2 ความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหารเมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว**

**1) ด้านรูบแบบ** พบว่า อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานท่องเที่ยว หน่วยงานการค้า สร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานเกี่ยวกับเงือนไขของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารให้ชัดเจน และ อยากให้สถานประกอบการพัฒนารูปแบบการบริการที่ทันยุคทันสมัยตามกระแสบริโภค ดังที่ ท่าน สุก หัวหน้าหน่วยงานท่องเที่ยวเมืองงอยได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “หากจะให้สถานประกอบทุกแห่งมีการยกระดับการบริการด้านอาหารขึ้นแม่นยากมาก เพราะยังไม่มีข้อกำหนดหรือมาตรฐานเกี่ยวกับเงือนไขของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารให้ชัดเจน”

**2) ด้านการบริการ** พบว่า อยากให้มีการยกระดับหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการให้แก่ผู้ประกอบกาน และ พนักงานบริการ เนืองจากการบริการเป็นงานที่มีความสำคัญมาก การบริการจะผลโดยตรงต่อการการอยู่รอด และความล้มเหลวของผู้ประกอบการ ดังที่ ผู้ประกอบการร้านอาหารน้ำลินได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “ร้านเราเปิดมามากกว่า 20 ปี และเราเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการทำอาหารมาหลายครั้ง แต่ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการมาก่อน จึ่งทำให้เราไม่มีความชำนาญในการให้บริการที่มีมาตฐาน” และ ท่าน อิ้ง ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “ควรมีการยกระดับด้านการบริการให้ทุกสถานประกอบการเนื่องจากสถานประกอบการยังขาดความรู้พื้นฐานและทักษะการบริการ สถานประกอบการร้านอาหารส่วนมากเป็นการดำเนินธุรกิจภายในครอบครัวที่อาศัยประสบการณ์ในการทำอาหาร ยังไม่ได้จบหรือผ่านการอบรมด้านการบริการมาก่อน”

**3) ด้านสุขาภิบาล** พบว่า อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานท่องเที่ยว หน่วยงานสาธารณสุข สร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารให้ชัดเจน มีการเผยแผ่ และ มีการประเมินด้านสุขาภิบาลของทุกๆปี พร้อมมีใบรับรองให้สถานประกอบการที่ประเมินผ่าน ดังที่ ผู้ประกอบการร้านอาหารชีที ได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “เราเปิดร้านมามากกว่า 20 ปีแล้ว แต่เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องยังไม่มีข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสุขาภิบาลมาเผยแผ่ให้ร้านเราได้รับรู้ และก็ไม่เคยประเมินด้านสุขาภิบาล เราจึ่งไม่รู้ว่าด้านสุขภิบาลของร้านเราอยู่ระดับใด แต่เราก็ได้ทำความสะอาดทุกวันเพื่อร้านเรามีความสะอาดน่าสนใจของผู้มาใช้บริการ”

**4) ด้านการทำอาหาร** พบว่า อยากให้สถานประกอบการมีการยกระดับหรือเรียนรู้วิธีเอาวัตถุดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบหรือหลายเมนูและศึกษาคุณประโยชน์ของอาหารที่มีต่อสุขภาพ เพื่อจะได้แนะนำให้ลูกค้า โดยเฉพาะชุดเมนูอาหารพื้นถี่น ดังที่ ท่าน สมพอน ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “เราเคยไปท่องเที่ยวอยู่เมืองงอยตลอดแต่เห็นว่าสถานประกอบการยังทำแต่อาหารแบบเดีมหรือแบบชาวบ้าน ไม่มีการออกแบบหรือประยุกต์ใช้วัตถุดิบเพื่อทำเมนูอาหารแบบใหม่ หากเป็นไปได้อยากให้สถานประกอบการมีการยกระดับหรือเรียนรู้ในด้านเพิ่มตื่ม”

**5) ด้านการกำหนดราคาอาหาร** พบว่า อยากให้มีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายใน นำใช้วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ภายในพื้นถี่น จำกัดในการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างเมือง ต่างแขวงและต่างประเทศ จึ่งสามารถควบคุมราคาวัตถุดิบ และกำหนดราคากลางที่เป็นมาตฐานได้ ดังที่ ท่าน คำพัน หัวหน้าห้องการแรงงานและสหวัดดีการสังคมเมืองงอย ได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “หากจะให้สามารถควบคุมราคาวัตถุดิบ และกำหนดราคากลางที่เป็นมาตฐานได้ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและสภานประกอบการต้องมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายใน นำใช้วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ภายในพื้นถี่น จำกัดในการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างเมือง ต่างแขวงและต่างประเทศ”

**6) ด้านการสร้างภาพลักษณ์** พบว่า อยากให้ผู้ประกอบการร้านอาหารมีการออกแบบ ตกแต่ง สภาพบรรยากาศ การใช้แสงและสีภายในร้านอาหารให้มีความสวยงามควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว เป็นที่น่าสนใจของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว ท่าน อิ้ง ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “ในนามที่เป็นนักท่องเที่ยวผู้หนึ่งเห็นว่าผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนมากยังขาดแนวความคิดในการออกแบบ ตกแต่ง สภาพบรรยากาศ การใช้แสงและสีภายในร้านอาหารให้มีความสวยงาม เป็นที่น่าสนใจของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว หากเป็นไปได้อยากสถานประกอบการมีการพัฒนาด้านนี้ให้ดีขึ้น”

**7) ด้านการส่งเสรีมการขาย** พบว่า อยากให้ผู้ประกอบการร้านอาหาร มีส่วนลด มีของแถมฟรี และการจำหน่ายอาหารคู่กับเครื่องดื่มเฉพาะถี่น ฯลฯ และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดังที่ นาง ตี ตัวแทนนักท่องเที่ยวได้กล่าวถึงในด้านนี้ว่า “การส่งเสริมการขายมี 2 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) การมีส่วนลด มีของแถมฟรีและการจำหน่ายอาหารคู่กับเครื่องดื่มเฉพาะถี่น ฯลฯ 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ปลั๊กไฟ และFree Wi-Fi หากสถานประกอบการที่มีสิ่งนี้ย่อมรับประมาณร้อยละ 80-90 ของนักท่องเที่ยวต้องอยากใช้บริการ”

**2. แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว**

จากการศึกษาวิเคาะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการยกระดับการบริการด้านอาหาร สำหลับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว ผู้วิจัยสามาถรสรุปรวบรวมข้อมูล ทั้ง 7 ด้าน เพื่อมาเป็นแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว ดังนี้

**2.1 ด้านรูปแบบ** หน่วยงานที่เกี่ยวของเช่น ห้องว่าการปกครองเมือง ห้องการแถลงข่าว วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว ห้องการอุตสาหกรรมและกานค้า และห้องการแรงงานและสหวัดดีการสังคมเมืองงอย ควรสร้างข้อกำหนดเกี่ยวกับเงือนไขของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารให้ชัดเจน การอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจร้านอาหาร ต้องมีการตรวจสอบเงือนไขก่อน ควรพัฒนารูปแบบการบริการให้ทันยุคทันสมัยตามกระแสบริโภค ควรมีการฝึกอบรมหรือเรียนรู้จากสื่อสังคมออนไล ควรรับพนักงานที่เรียนจบหลักสูตรหรือผ่านการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ หรือต้องทำการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน

**2.2 ด้านการบริการ** หน่วยงานที่เกี่ยวของเช่น ห้องการแรงงานและสหวัดดีการสังคมเมืองงอย และ โรงเรียนเทคนีควีชาชีพแบบผสมน้ำบาก แขวงหลวงพระบาง ควรมีการยกระดับหรือฝึกอบรมเพื่อเพี่มความรู้ ความสามารถและทักษะด้านการบริการให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ เนืองจากการบริการเป็นงานที่มีความสำคัญมาก การบริการจะมีผลโดยตรงต่อการการอยู่รอด และความล้มเหลวของผู้ประกอบการ

**2.3 ด้านสุขาภิบาล** หน่วยงานที่เกี่ยวของเช่น ห้องว่าการปกครองเมือง ห้องการแถลงข่าว วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว และห้องการสาธารณสุบเมืองงอย ควรสร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารให้ชัดเจน ทำการเผยแผ่ หรือฝึกอบรมด้านสุขาภิบาลให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ ให้รับรู้ถึงวิธีการจัดการด้านสุขาภิบาล เนื่องจากการสุขาภิบาลเป็นการป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ ที่อาจเกิดขื้นจากการบริโภคอาหาร ชี่งสามารถทำได้โดยการควบคุมและไก้ไขสิ่งแวดล้อม ต่าง ๆ รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอาหารเพื่อทำให้อาหารสะอาด ปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรค และสารเคมีต่างๆที่เป็นอันตราย หรืออาจจะเป็นอันตรายต่อการเจริญของร่างกาย สุขภาพอนามัยและการดำรงชีวิตของผู้บริโภค ควรมีการประเมินด้านสุขาภิบาลของทุกๆปี พร้อมมีใบรับรองให้สถานประกอบการที่ประเมินผ่าน

**2.4 ด้านการทำอาหาร** สถานประกอบการร้านอาหาร ควรมีการยกระดับหรือเรียนรู้วิธีเอาวัตถุดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบ เช่น ไก่ สามารถทำได้หลายเมนู ได้แก่ ต้ม ปิ้งหรือย่าง แกงใส่ผัก อบ หมก คั่ว ทอด ฯลฯ ควรมีการออกแบบเมนูอาหารแบบใหม่หรือเมนูอาหารและ เครื่องดื่มที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นถี่น ต้องได้เรียนรู้คุณประโยชน์ของอาหารที่มีต่อสุขภาพ เพื่อจะได้แนะนำให้ลูกค้า

**2.5 ด้านการกำหนดราคาอาหาร** หน่วยงานที่เกี่ยวของเช่น ห้องว่าการปกครองเมือง ห้องการแถลงข่าว วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว ห้องการอุตสาหกรรมและกานค้า และห้องการกสิกรรม และป่าไม้เมืองงอย ควรมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายในพื้นถี่น นำใช้วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ภายในพื้นถี่นมากขื้น ส่งเสริมการปลูก การเลี่ยงภายในพื้นถี่น เพื่อจำกัดการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างเมือง ต่างแขวงและต่างประเทศ จึ่งสามารถควบคุมราคาวัตถุดิบ และกำหนดราคากลางที่เป็นมาตฐาน ควรทำป้ายแสดงรายการอาหารพร้อมราคาที่ชัดเจน และทำเป็นหลายภาษา เช่น ภาษาลาว อังกฤษ ไทย จีน เวียดนาม

**2.6 ด้านการสร้างภาพลักษณ์** สถานประกอบการร้านอาหาร ควรมีการออกแบบ ตกแต่ง สภาพบรรยากาศ การใช้แสงและสีภายในร้านอาหารควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว ให้มีความสวยงาม ให้เป็นที่น่าสนใจของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว

**2.7 ด้านการส่งเสรีมการขาย** สถานประกอบการร้านอาหาร ควรมีสิ่งกระตุ้นการมาใช้บริการของลูกค้า เช่น การให้ส่วนลด มีของแถมเช่น เพี่มอาหาร น้ำฟรี ฯลฯ และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

**3. ประเมินผลการทดลองการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว**

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามให้ผู้มาใช้บริการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านอาหาร ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว โดยขอความร่วมมือจากสถานประกอบการร้านอาหาร 2 แห่ง ได้แก่ ร้านอาหารชีที และ ร้านอาหารแคมอูวิว ใช้ระยะเวลาในการประเมิน 7 วัน มีผู้ตอบแบบสอบถามทังหมด 53 คน เพื่อมาวิเคราะข้อมูล 3 ตอนที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบปสอบถาม

1) จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย 31 คนคิดเป็นร้อยละ 58.5 เป็นเพศหญิง 22 คิดเป็นร้อยละ 41.5

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) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนมากเป็นระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมา ระดับ ปวส คิดเป็นร้อยละ 26.4 มัธยมตอนปราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 มัธยมตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 9.4 ปวช คิดเป็นร้อยละ 7.5 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.7 และน้อยที่สุดเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.8

4) จำแนกตามสัญชาติ พบว่า เป็นสัญชาติ ลาว คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมา สัญชาติ ไทย คิดเป็นร้อยละ 7.5 เวียดนาม คิดเป็นร้อยละ 5.7 น้อยที่สุดเป็นสัญชาติจีนและสัญชาติอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.8

3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการด้านอาหาร

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านการบริการ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ประเด็น | . | S.D. | แปลผล |
| 1. การทักทายลูกค้า | 4.06 | 0.497 | มาก |
| 2. การอำนวยความ สะดวกแก่ผู้รับ บริการ | 3.77 | 0.505 | มาก |
| 3. การแนะนำรายการอาหาร | 3.08 | 0.513 | ปานกลาง |
| 4. การเตรียมอุปกรณ์รับประ ทานอาหาร | 3.75 | 0515 | 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 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.497 มีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.505 มีความพึงพอใจต่อการแนะนำรายการอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.513 มีความพึงพอใจต่อการเตรียมอุปกรณ์รับประทานอาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.515 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.545 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.769 มีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.463

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านสุขภิบาล

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ประเด็น | . | S.D. | แปลผล |
| 1. การทำความสะอาดถานที่รับประทานอาหาร และบริเวณทั่วไป | 3.77 | 0.423 | มาก |
| 1. 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.กานทำความสะอาดภาชนะที่ใช้อาหาร | 3.89 | 0.320 | มาก |
| 8.การทำความสะอาดภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร | 3.91 | 0.295 | มาก |
| 9.การใช้เขิยงและมิดทำอาหาร | 3.91 | 0.741 | มาก |
| 10.การแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร | 3.92 | 0.267 | มาก |
| 11.การสัมผัสอาหารสำหลับผู้ปรุงอาหาร | 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 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.423 มีความพึงพอใจต่อการทำความสะอาดสถานที่เตรียมปรุงอาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.362 มีความพึงพอใจต่อการเก็บอาหารที่ปรุงสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.441 มีความพึงพอใจต่อการความสะอาดของอาหารสดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.497 มีความพึงพอใจต่อการแยกประเภทวัตถุดิบ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591 มีความพึงพอใจต่อความสะอาดของน้ำและน้ำแข็งที่ใช้บริโภค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ0.601 มีความพึงพอใจต่อการทำความสะอาดของภาชนะที่ใช้อาหาร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.320 มีความพึงพอใจต่อการทำความสะอาดของภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.295 มีความพึงพอใจต่อการใช้เขิยงและมิดทำอาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.741 มีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.267 มีความพึงพอใจต่อการสัมผัสอาหารสำหลับผู้ปรุงอาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่เท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.338 มีความพึงพอใจต่อการทำความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.463 มีความพึงพอใจต่อการวางขยะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.320

3.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพี่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ควรมีการขยาย หรือปรับปรุงที่จอดรถให้สามารถรองรับรถของผู้มาใช้บริการให้ได้มากขื้น เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนมากต้องได้ใช้รถในการเดินทาง หากไม่มีที่จอดรถผู้ใช้บริการอาจเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น

2) สถานประกอบการควรมีการปรับปรุงหรือตกแต่งสภาพแวดล้อมให้มีความสวยงาม

3) ควรเพิ่มรายการอาหารให้มากขึ้น ให้ลูกค้าสามารถเลือกตามใจชอบ

4) ควรมีการส่งเสริมการขายตามความเหมาะสม เช่น มีส่วนลด หรือ มีของแถมฟรี เพื่อความประทับใจแก่ลูกค้า อยากกลับมาบริการอีกต่อไป

5) ผู้ประกอบการควรเตรียมอุปกรณ์ วัตถุดิบ ก่อนเสมอ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

6) อยากให้ให้ผู้ประกอบการมีการยกระดับเพื่อเพี่มความรู้ ความสามารถและทักษะด้านการทำอาหาร เรียนรู้วิธีประยุกใช้ในการทำอาหารแบบใหม่ รวมถึงการใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุงที่ได้คุณภาพมาตรฐาน ปลอดสารผิด

**อภิปรายผล**

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพปัญหาการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า สถานประกอบการร้านอาหารส่วนมากมีปัญหาในการพัฒนารูปแบบการบริการที่ทันยุคทันสมัยตามกระแสบริโภค เนื่องจากไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับเงือนไขการดำเนินดำเนินธุรกิจร้านอาหารชัดเจน ชึ่งมีความสอดคล้องตามแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ 10 ปี 2559-2568 (2559:12) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจุบันทรัพยากรการท่องเที่ยวในประเทศของลาวยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เป็นระบบที่สมบูรณ์ เช่น การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการที่ได้มาตรฐาน และการโฆษณา การพัฒนาความหลากหลายด้านการท่องเที่ยวยังไม่สมบูรณ์ ดังนั้นโอกาสและศักยภาพในการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน ควรสร้างข้อกำหนดเกี่ยวกับเงือนไขการดำเนินดำเนินธุรกิจร้านอาหารให้ชัดเจน

2. แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ควรทำการยกระดับหรือฝึกอบรมด้านการบริการให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ ชึ่งมีความสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ของแขวงหลวงพระบาง ประจำปี 2565 (2565:42) ชึ่งได้กล่าวว่า เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์ฟื้นฟูการท่องเที่ยวของ สปป. ลาว ต้องพัฒนาบุคลากรทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ โดยจัดอบรมงานบริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจด้านบริการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และ มีความสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของเมืองงอย ครั้งที่ XI (2563:14) ชึงได้กล่าวว่า สร้างเมืองงอยเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมสีสันมากมาย การบริการมีคุณภาพ เป็นประตูสู่แขกทั้งในและต่างประเทศ เชื่อมโยงกับกระบวนการผลิตเพื่อการส่งออกที่ยั่งยืน โครงสร้างพื้นฐานได้รับการปรับปรุง ชีวิตของผู้คนดีขึ้นกว่าเก่า กลายเป็นหัวหน่วยแข็งแรงขึ้นทีละก้าว ดังนั้นจึ่งมีความต้องการในการยกระดับหรือฝึกอบรมเพื่อเพี่มความรู้ ความสามารถและทักษะด้านการบริการให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ เพราะการบริการเป็นงานที่มีความสำคัญมาก เป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ การให้บริการจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน และความล้มเหลวของผู้ประกอบการ

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการด้านอาหาร เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า ในภาพรวมด้านความสะอาด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (¯X) = 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.217 ชึ่งมีความสอดคล้องตามกฎหมายการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (2548:9) มาตรา 27 ได้บัญญัติว่า อาหาร และเครื่องดื่ม ที่บริการให้นักท่องเที่ยว ต้องรับประกันคุณภาพ ความปลอดภัย ความสะอาด ถูกต้องตามหลักสุขอนามัย ผู้ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ต้องปฏิบัติตามหลักวิชาการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้นควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการอื่นได้รู้และเข้าใจถึงผลประโยชน์ของด้านความสะอาด เนื่องจากการทำความสะอาดเป็นการป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ ที่อาจเกิดขื้นอันตรายต่อการเจริญของร่างกาย สุขภาพอนามัยและการดำรงชีวิตของผู้บริโภค และยังเป็นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการด้วย

**สรุปผลการวิจัย**

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการการบริการด้านอาหาร สำหรับการท่องเที่ยวเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า

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

2) ความต้องการการยกระดับการบริการด้านอาหารเมืองงอยแขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า ต้องการให้มีข้อกำหนดหรือมาตรฐาน มีการยกระดับหรือฝึกอบรมด้านการบริการ มีการเรียนรู้วิธีเอาวัตถุดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบ มีส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายในพื้นถิ่น มีการออกแบบตกแต่งสภาพแวดล้อม มีสิ่งกระตุ้นการมาใช้บริการของลูกค้าเพื่อส่งเสริมการขาย

2. แนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในท้องที่เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่า

1) ควรสร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานการบริการด้านอาหารที่ชัดเจน ควรทำการยกระดับหรือฝึกอบรมด้านการบริการให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ ควรการประเมินด้านสุขาภิบาลอาหารทุกๆปี ควรมีการเรียนรู้วิธีเอาวัตถุดิบมาประยุกต์ใช้ในการทำอาหารให้ได้หลายแบบและออกแบบเมนูอาหารที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นถิ่น ควรมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ภายใน ควรมีการออกแบบ ตกแต่งสภาพแวดล้อมให้มีความสวยงามควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว ควรมีการส่งเสรีมการขาย

2) ผลการประเมินการทดลองแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร 2 ด้าน พบว่า ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.352 ด้านสุขภิบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.217

**ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเช่น สำนักงานปกครองเมือง หน่วยงานท่องเที่ยว หน่วยงานสาธารณสุบ หน่วยงานแรงงานของเมือง ควรนำเอาแนวทางการยกระดับการบริการด้านอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ไปสู่การปฏิบัติกับสถานประกอบการในท่องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการด้านอาหารมีคุณภาพดี นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ

2. ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการได้รู้และเข้าใจถึงผลประโยชน์ของการบริการด้านอาหาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการยกระดับการบริการในด้านอื่นๆ เมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการด้านอาหารทุกด้านและทุกสถานประกอบการร้านอาหารในเมืองงอย แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

**เอกสารอ้างอิง**

กฎหมายว่าด้วยการท่องเที่ยว ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. ( 9 พฤศจิกายน 2548). ฉบับเลขที่ 10/สภช. นครหลวงเวียงจันทน์ : สภาแห่งชาติ

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

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

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

แขวงหลวงพระบาง ห้องว่าการปกครองแขวง. (2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประจำปี พ.ศ. 2565. นครหลวงพระบาง : ห้องว่าการปกครองแขวง

เมืองงอย ห้องว่าการปกครองเมือง. (2562). รายงานการปฏิบัติแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ครั้งที่ 10 (พ.ศ. 2558-2562). เมืองงอย : ห้องว่าการปกครองเมือง

เมืองงอย ห้องว่าการปกครองเมือง. (2562). วิสัยทัศน์ปี 2563-2573 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม คั้งที่ 11 (พ.ศ. 2563-2567). เมืองงอย : ห้องว่าการปกครองเมือง

กระทรวงศึกษาธิการ และกีฬา สถาบันพัฒนาอาชีวศึกษา. (2563). หลักสูตรการทำอาหารลาว ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้นระดับ 1 (Certificate Level 1: C1). นครหลวงเวียงจันทน์:สถาบันพัฒนาอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ และกีฬา สถาบันพัฒนาอาชีวศึกษา.(2563). หลักสูตรการทำอาหารลาว ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น ระดับ 2 (Certificate Level 2: C2). นครหลวงเวียงจันทน์:สถาบันพัฒนาอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ และกีฬา สถาบันพัฒนาอาชีวศึกษา. (2563). หลักสูตรการทำอาหารลาว ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น ระดับ 3 (Certificate Level 3: C3). นครหลวงเวียงจันทน์:สถาบันพัฒนาอาชีวศึกษา

กระทรวง สาธารณสุข กรม อนามัย. (2557). คู่มือ การปฎิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหารและน้ำ สำหรับสธรณสุขอำเภอ สำนักสุขภิบลอหรและน้ำ

กาญจนา สุคัณธสิริกุล. (2556). การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียง เหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิลาวัลย์ อันมาก. (2556). การศึกษาการบริการการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรินทรวิโรฒ

วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

นิชาภัทร อันนันนับ. (2559). คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารอิสลามในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วิลาสินี จงกลพืช. (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์กรณีศึกษา บริษัทเอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

นิตยา งามยิ่งยง และ ละเอียด ศิลาน้อย.(2560). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ชุมชนบริเวณริมฝั่งคลองดำเนินสะดวก

สิริรัชต์ แก้วงาม. (มปป). การพัฒนารูปแบบการยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนโรงเรียนบ้านฉู่ฉี่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงครามในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดราชบุรี

นิตยา งามยิ่งยง และ ละเอียด ศิลาน้อย.(2560). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน-ชุมชนบริเวณริมฝั่งคลองดำเนินสะดวก ในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดราชบุรี

อภิชญา สุขประเสริฐ และ สรพงษ์ วงด์ธีระธรณ์.(2563). การสื่อสารภาพลักษณ์และการมีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนริมน้ำจันทบูร จังหวัดจันทบุร

ณรงค์ โพธิ์พฤกษานันท์. (2562).รายงานการวิจัยเรื่องการศิกษาความต้องการการฝึกอบรมระยะสั้น