การพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่

The Development of Food Businesses in Betong District, Yala Province on New Normal

อัปสร อีซอ[*], นันทรัตน์ นามบุรี[2], สุกฤษตรา พุ่มแก้ว[3], อรวรรณ กมล[4], สุนีย์ เครานวล[5] และรอมลี เจะดอเลาะ[6]

Apsorn E-sor[*], Nantharat Namburi[2], Sukrita Pumkeaw[3], Orawan Kamol[4], Sunee Kraonual[5], Romlee Chedoloh[6]

Received : December 17, 2020 Revised : January 11, 2021 Accepted : March 17, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่ โดยเป็นงานวิจัยและพัฒนา ซึ่งใช้แบบสอบถาม และ การปฏิบัติการพัฒนา รวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร จำนวน 50 คน และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลผลการพัฒนาจากลูกค้า รวม 400 คน ผลการวิจัยเป็นดังนี้ 1) การวางแผนพัฒนา ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.34 ± 0.54 โดยผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินงานพัฒนาระดับมากด้านการงดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร ค่าเฉลี่ย 2.90 ± 0.11 การงดเว้นการแสดงดนตรี และการกำหนดห้วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00 - 21.00 น. ค่าเฉลี่ย 2.80 ± 0.22 ส่วน 2) การดำเนินงานพัฒนา โดยการจัดอบรมให้ความรู้เรื่อง “การยกระดับมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่” และการสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ป้องกันเชื้อโควิด-19 ส่วน 3) การสรุปผลการพัฒนา ซึ่งพบว่า ระดับความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.19 ± 0.52 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากด้านการงดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร ค่าเฉลี่ย 2.85 ± 0.15 การมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70% ค่าเฉลี่ย 2.65 ± 0.45 การที่ผู้ประกอบการและพนักงานสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า ใส่ที่บังหน้า และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.58 ± 0.56

คำสำคัญ : การพัฒนา ธุรกิจร้านอาหาร วิถีปกติใหม่ ยะลา

* รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

* Associate Professor, Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

[2] Assistant Professor, Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University

[3,4] อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

[3,4] Lecturer, Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University

[5-6] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

[5-6] Assistant Professor, Faculty of Science Technology and Agriculture, Yala Rajabhat University

Abstract

This research was aimed at the development of food businesses in Betong district, Yala province, on new normal. It was a design of research and development: R&D, using questionnaires and development operations. Research information was collected from development targets of 50 food business entrepreneurs and their customers 400 person to collected development results. Study results were as follows. 1) Development planning: preparedness of entrepreneurs towards the development of food businesses on new normal was at high level in overall view, accounted at an average of 2.34 ± 0.54, while detailed in-depth study showed that entrepreneurs were at high preparedness level on development operations in aspects of restriction on alcoholic drink in restaurants, averaged at 2.90 ± 0.11; restriction on music performance, and strict service time of 05:00–21:00 hrs., which proportions were quite the same, accounted at an average of 2.80 ± 0.22. 2) Development operation: training on "standard enhancement of food business services on new normal" was provided, and, supported with materials for Covid-19 infection prevention. 3) Development conclusion: satisfaction of customers towards the development of food businesses on new normal was found at medium level, averaged at 2.19 ± 0.52, while detailed in-depth study indicated that customers were at high level of satisfaction in aspects of restriction on alcoholic drink in restaurants, averaged at 2.85 ± 0.15; supplementation of hand cleansing post with soap or alcohol gel not less than 70%, averaged at 2.65 ± 0.45; and, entrepreneurs and service employees wore face mask or cloth mask, face shield and gloves during service averaged at 2.58 ± 0.56.

Keywords : Development, Food Businesses, New Normal, Yala Province

1. บทนำ

โรคโควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่แพร่จากคนสู่คน ผ่านการได้รับฝอยละอองที่ออกมาจากปากและจมูกของผู้ติดเชื้อไปสู่คนใกล้ชิด เนื่องจากเป็นโรคที่คนไม่มีภูมิคุ้มกันจึงแพร่ระบาดได้รวดเร็วและมีความรุนแรงมากเป็นพิเศษในผู้สูงอายุและผู้มีโรคประจำตัว องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก (Pandemic) ซึ่งไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้ในระยะเวลาอันสั้น (สุรัยยา หมานมานะ, โสภณ เอี่ยมศิริถาวร และสุมนมาลย์ อุทยมกุล, 2563) ขณะนี้ ทุกประเทศกำลังเร่งวิจัยพัฒนาวัคซีนอย่างเร่งด่วน ระหว่างนี้จึงต้องใช้วิธีปรับตัวตามความรู้ทางสาธารณสุขผ่านมาตรการที่ใช้ในการควบคุมโรคระบาดโควิด ประกอบด้วยสามกลุ่มใหญ่ ดังนี้ 1) มาตรการด้านสาธารณสุขและการแพทย์ ได้แก่ การตรวจให้พบผู้ติดเชื้อ นำมาแยกรักษา ค้นหาผู้สัมผัส แยกกักกลุ่มเสี่ยงและสร้างสุขลักษณะ 2) มาตรการด้านสังคม โดยการเพิ่มระยะห่างของผู้คนและยกเลิกกิจกรรมทางสังคมที่รวมกลุ่มคนมาก ๆ และการให้สวมหน้ากาก 3) มาตรการด้านกฎหมายหรือข้อบังคับ โดยการบังคับให้ทุกคนอยู่ในบ้านและปิดกิจการต่าง ๆ ที่เสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น มาตรการเคอร์ฟิว ล็อคดาวน์ ซึ่งเป็นมาตรการที่ใช้ในสถานการณ์ที่พบว่ามีผู้ติดเชื้อจำนวนมากและระบบการรักษาพยาบาลผู้ป่วยหนักไม่สามารถรองรับได้ทัน ตัวอย่างที่พบเห็นเช่น ในเมืองอู่ฮั่นประเทศจีน และหลายเมืองหลายรัฐในยุโรป (คำนวณ อึ้งชูศักดิ์ และศุภมิตร ชุณห์สุทธิวัฒน์, 2563)

สำหรับประเทศไทย หลังจากสามารถควบคุมการระบาดให้ลดต่ำลง ไทยจึงเริ่มเข้าสู่การคลายล็อกมาตรการควบคุมต่าง ๆ โดยผ่อนคลายให้กลับมาเปิดกิจกรรม-กิจการใหม่เป็นขั้นตอน แต่ทุกกิจกรรมที่กลับมาเปิดใหม่ต้องมีแนวปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักการด้านสาธารณสุข ซึ่งต้องปรับตัวทั้งทางด้านผู้ประกอบการ และด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ อาทิ การจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการไม่ให้เข้าไปแออัดในพื้นที่เดียวกัน การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล การจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือ การติดตั้งฉากกั้นเพื่อป้องกันการกระจายเชื้อ การทำความสะอาดสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ฯลฯ ซึ่งดังกล่าวจัดเป็นการปฏิบัติตามวิถีปกติใหม่ (New Normal)

เบตง อำเภอใต้สุดของประเทศไทยซึ่งติดกับประเทศมาเลเซีย เป็นเมืองชายแดนที่มีการเคลื่อนไหวทางธุรกิจการค้าสูง อีกทั้งเป็นเมืองที่มีธรรมชาติที่สวยงาม จึงทำให้อำเภอเบตงเป็นอำเภอที่มีนักท่องเที่ยวจากในประเทศและต่างประเทศเป็นจำนวนมาก โดยนักท่องเที่ยวแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ดังนี้ 1) กลุ่มนักท่องเที่ยวตามแหล่งบันเทิงเริงรมย์ในเมืองเบตง 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มนี้มักจะท่องเที่ยวเป็นครอบครัวหรือหมู่คณะ ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เข้ามาในเบตงเที่ยวช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และช่วงเทศกาลต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยมักจะมาเบตงเพื่อการพักผ่อน เที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวและเพื่อการประชุมสัมมนาเป็นหลัก (วิกิพีเดีย, 2563) ปัจจุบันเบตงมีการพัฒนาหลาย ๆ ด้าน มีทั้งสนามบินเบตง สกายวอล์คชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง อาหารและผักผลไม้ที่เน้นอัตลักษณ์พื้นถิ่นต่าง ๆ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเพราะเบตงได้รับการคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในกลุ่มเป้าหมายของการพัฒนาตามโครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” (ปี 2560 – 2563) ทำให้ได้รับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม การพัฒนาบุคลากรและการยกระดับบริการด้านการท่องเที่ยวการส่งเสริมและสนับสนุนการปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์เพื่อสร้างความมั่นคงด้านอาหารให้กับประชาชนในพื้นที่ รวมถึงการผลิตอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของพื้นที่ให้สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น (โครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”, 2560) บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานตามโครงการการจัดตั้งศูนย์การศึกษาและวิจัยสู่ความเป็นเลิศด้านอุตสาหกรรมบริการ ภายใต้กิจกรรมการยกระดับมาตรฐานการให้บริการร้านอาหาร ในพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่ ซึ่งการดำเนินงานเน้นนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 รวมถึงยกระดับมาตรฐานธุรกิจร้านอาหารและการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับโควิด-19

องค์การอนามัยโลกได้รับแจ้งเมื่อเดือนธันวาคม 2562 ว่าพบกลุ่มผู้ป่วยมีอาการปอดบวมโดยไม่ทราบสาเหตุในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย สาธารณรัฐประชาชนจีน ต่อมามีรายงานว่าเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus (SARS-CoV-2) เป็นสาเหตุของโรคและได้แพร่ระบาดไปยังประเทศอื่น ๆ ซึ่งโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 นี้ มีลำดับนิวคลิโอไทด์เหมือนไวรัสซาร์ส ที่เคยระบาดมาก่อนถึงร้อยละ 80 โดยที่เชื้อ SARS-CoV-2 ก่อโรคปอดบวม สามารถทำให้เกิดระบบหายใจล้มเหลวได้ผู้ป่วยมีอัตราการเสียชีวิตประมาณร้อยละ 3.4 ผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัวเป็นปัจจัยเสี่ยงเพิ่มความรุนแรงของโรคและเชื้อสามารถแพร่จากคนสู่คนได้ ด้วยเหตุนี้องค์การอนามัยโลกจึงได้ประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก (Pandemic) ซึ่งไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้ในระยะเวลาอันสั้น โรคโควิด-19 จึงเป็นโรคอุบัติใหม่ที่แพร่จากคนสู่คน ผ่านการได้รับฝอยละออง

ที่ออกมาจากปากและจมูกของผู้ติดเชื้อไปสู่คนใกล้ชิด เนื่องจากเป็นโรคที่คนไม่มีภูมิคุ้มกันจึงแพร่ระบาดได้รวดเร็วและมีความรุนแรงมากเป็นพิเศษในผู้สูงอายุและผู้มีโรคประจำตัว (สุรัยยา หมานมานะ, โสภณ เอี่ยมศิริถาวร และสุมนมาลย์ อุทยมกุล, 2563)

สำหรับประเทศไทย ภายหลังที่พบผู้ติดเชื้ออย่างต่อเนื่องจากสาเหตุหลักๆ อันได้แก่ การติดเชื้อจากสถานบันเทิง สนามพนันในรูปแบบต่าง ๆ การติดเชื้อในผู้ที่เดินทางกลับจากต่างประเทศและการแพร่เชื้อจากผู้ป่วยไปยังคนใกล้ชิดประเทศไทยจึงได้นำมาใช้ทั้งมาตรการด้านสังคม โดยการเพิ่มระยะห่างของผู้คนและยกเลิกกิจกรรมทางสังคมที่รวมกลุ่มคนมาก ๆ รวมถึงการให้สวมหน้ากาก รวมถึงมาตรการด้านกฎหมายหรือข้อบังคับ โดยการบังคับให้ทุกคนอยู่ในบ้านและปิดกิจการต่างๆ ที่เสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น มาตรการเคอร์ฟิว และล็อคดาวน์ โดยมีการออกข้อกำหนดตาม พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 มีการเคอร์ฟิวช่วงเวลา ครอบคลุมทุกจังหวัด ส่งผลให้ประเทศไทยสามารถควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยเฉพาะในจังหวัดที่มีสถานการณ์รุนแรง ในขณะเดียวกันก็เริ่มเปิดให้ผู้คนทำมาหาเลี้ยงชีพ ทำธุรกิจ ทำการผลิตสินค้าและบริการ นักเรียนได้เรียนหนังสือ ผู้คนได้ทำงาน และสังคมไม่หยุดนิ่ง มีการพัฒนาที่สมดุลทั้งการควบคุมโรคและการประกอบกิจการและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการกลับสู่ชีวิตปกติแต่ด้วยวิถีแบบใหม่ (New Normal) ที่เน้นความปลอดภัยมากว่าความสะดวกสบาย เน้นงานสังคมขนาดเล็กในครอบครัวญาติสนิทมากกว่างานขนาดใหญ่ เน้นความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าการตามใจตนเอง (คำนวณ อึ้งชูศักดิ์ และศุภมิตร ชุณห์สุทธิวัฒน์, 2563)

2.2 วิถีปกติใหม่

ราชบัณฑิตยสภาได้บัญญัติศัพท์ "New Normal" ว่า ความปกติใหม่, ฐานวิถีชีวิตใหม่ หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีตอันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปรกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย โดยวิถีชีวิตใหม่ที่เริ่มนำมาใช้จนเริ่มเป็นสิ่งปกติของยุคโควิด-19 มีดังนี้ ยืนห่างคนอื่น 1-2 เมตร ล้างมือบ่อย ๆ ใส่หน้ากากอนามัยอยู่บ้าน ถึงบ้านให้อาบน้ำทันที ใช้รถสาธารณะเท่าที่จำเป็น แยกของใช้ส่วนตัว ซ้อนมอเตอร์ไซค์ให้หันข้างกินสุกปรุงใหม่แยกสำรับ (สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์, 2563)

2.3 มาตรการป้องกันโควิด-19 สำหรับสถานประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม

มาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ในที่นี้ ยึดหลักตามมาตรการผ่อนคลายให้ดำเนินการหรือทำกิจกรรมบางอย่างได้ตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2558 (ฉบับที่ 6) ซึ่งกำหนดมาตรการป้องกันโควิด-19 สำหรับสถานประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ดังนี้ (เทศบาลนครยะลา, 2563)

1) ทำความสะอาดพื้น พื้นผิวสัมผัสบ่อย ๆ ทั้งก่อนและหลังการให้บริการด้วยผงซักฟอกหรือน้ำยาทำความสะอาดฆ่าเชื้อ

2) ผู้ประกอบการ พนักงานบริการ ผู้ใช้บริการต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า หรือใส่ Face Shield และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ

3) มีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70% หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรคบริเวณหน้าร้าน

4) เว้นระยะห่างระหว่างโต๊ะ และระหว่างที่นั่ง รวมถึงระยะห่างระหว่างการเดินอย่างน้อย 1 เมตร

5) ควบคุมจำนวนผู้ใช้บริการ มิให้แออัด หากรับประทานภายในร้านต้องมีระยะห่างระหว่างผู้นั่งรับประทานอย่างน้อย 1 เมตร

6) งดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร

7) มีมาตรการคัดกรองอาการป่วย ไข้ ไอ จาม หรือเป็นหวัด สำหรับผู้ประกอบการพนักงานบริการและผู้ใช้บริการ โดยการใช้เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ หรือการซักประวัติ

8) ลดเวลาในการทำกิจกรรมให้สั้นลงเท่าที่จำเป็น

9) จัดให้มีพื้นที่รอคิว ที่มีที่นั่งหรือยืนระหว่างรอรับบริการ โดยมีระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร

10) พื้นที่ให้บริการต้องเป็นลักษณะโล่งและระบายอากาศ หากไม่มีพื้นที่ดังกล่าว ให้จำหน่ายเพื่อนำกลับไปรับประทานที่อื่น

11) งดเว้นการแสดงดนตรี หรือการแสดงอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน

12) งดเว้นการสูบบุหรี่ หรือการกระทำอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคทางอากาศ

13) กำหนดห้วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00-21.00 น. เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548

14) งดให้บริการแก่เด็กและเยาวชนอายุต่ำกว่า 5 ปี ที่มานั่งรับประทานในร้าน

15) จัดให้มีถังขยะแบบมีฝาปิดโดยมีถุงใส่ขยะภายในทุกโต๊ะที่ให้บริการ และพนักงานต้องเปลี่ยนถุงใส่ขยะทุกครั้งที่มีการให้บริการ

16) หลีกเลี่ยงการติดต่อสัมผัสระหว่างกัน เช่น การชำระเงิน โดยชำระผ่านระบบ e-payment หรือหากชำระด้วยเงินสด มีถาดรับเงิน หรือสวมถุงมือ

2.4 พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่

พฤติกรรมผู้บริโภคทุกวันนี้ มีวิถีปกติใหม่ที่เปลี่ยนไปต่อธุรกิจร้านอาหาร ดังนี้ มุ่งเน้นให้ความสำคัญเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น หลีกเลี่ยงการสัมผัส/สัมผัสให้น้อยที่สุด เน้นสิ่งของเครื่องใช้รวมถึงการรับประทานอาหารแยกเป็นส่วนตัว/ไม่ปะปนกัน เน้นสั่งอาหารแบบออนไลน์ ผ่านเครื่องมือเทคโนโลยีด้านข้อมูลและดิจิตอล เนื่องจากสะดวกง่ายดายและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เน้นสังคมแบบไร้เงินสด ด้วยเหตุนี้กลยุทธ์การตลาดธุรกิจร้านอาหารที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภควิถีปกติใหม่ จึงควรเน้นยกระดับมาตรฐานความสะอาดและความปลอดภัยของร้านอาหาร เพิ่มบริการอาหารจัดส่งนอกสถานที่หรือบริการดีลิเวอรี เพิ่มช่องทางการสื่อสารและช่องทางการขายแบบออนไลน์ เน้นให้บริการกับลูกค้าที่ลดการสัมผัส ปรับกลยุทธ์เน้นความประหยัดและคุ้มค่า (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2563)

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และการปฏิบัติการพัฒนา (Development Acton) รวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มเป้าหมายพัฒนาที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในเขตพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา รวมถึงจากลูกค้าของธุรกิจร้านอาหารที่พัฒนาดังกล่าว โดยก่อนพัฒนาคณะผู้วิจัยได้มีการประชาสัมพันธ์ รับสมัคร และคัดเลือกธุรกิจร้านอาหารในเขตพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ที่สนใจเข้าร่วมการพัฒนาตามวิถีปกติใหม่ จำนวน 25 ธุรกิจ จากนั้นจึงได้ดำเนินการพัฒนาตามแบบแผนการวิจัย ตลอดเดือนมิถุนายน 2563 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.1 การวางแผนพัฒนา (Development Planning) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) รวบรวมข้อมูลวิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) สำรวจข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการ 25 ธุรกิจ ๆ ละ 2 คนที่มีบทบาทเป็นเจ้าของหรือผู้จัดการธุรกิจ รวมกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการ

ธุรกิจร้านอาหารทั้งสิ้น 50 คน เก็บข้อมูล ณ วันที่จัดอบรมให้ความรู้ เพื่อสำรวจถึงความพร้อมของการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ที่กำหนดโดยเทศบาลนครยะลา ซึ่งยึดหลักตามมาตรการผ่อนคลายให้ดำเนินการหรือทำกิจกรรมบางอย่างได้ตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2558 (ฉบับที่ 6) ทั้งนี้แบบสอบถามในส่วนของการวางแผนพัฒนา แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร ประกอบด้วยข้อมูลเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจร้านอาหาร และประเภทอาหารที่จำหน่าย โดยเป็นข้อคำถามแบบปลายปิดชนิดตรวจสอบรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานที่ทุกร้านต้องปฏิบัติตาม รวม 13 ข้อ และมาตรการที่ทุกร้านควรปฏิบัติตาม รวม 3 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ แบ่งเป็น ความพร้อมของการพัฒนาฯ อยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย

3.2 **การดำเนินงานพัฒนา (Development Operation)** คณะผู้วิจัยปฏิบัติการพัฒนา (Development Acton) ใน 2 ส่วนงาน อันได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ และการสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ต่าง ๆ ป้องกันเชื้อโควิด โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่ ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายการอบรม ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการ 25 ธุรกิจ ๆ ละ 2 คน รวมกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น 50 คน

3.3 **การสรุปผลการพัฒนา (Development Conclusion)** โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ศึกษาข้อมูลจากลูกค้าของธุรกิจร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการ 25 ธุรกิจ เนื่องจากการวิจัย ไม่สามารถทราบ จำนวนลูกค้าที่แน่นอน ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดให้ค่าความเชื่อมั่น 95% ผู้วิจัยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของคอชแรน ทั้งนี้จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความผิดผลาด จึงใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งเมื่อจำแนกตามธุรกิจร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 25 ธุรกิจ จะได้จำนวนลูกค้าที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการพัฒนาฯ เท่ากับ 400/25 = 16 คนต่อธุรกิจร้านอาหารแต่ละแห่งที่ศึกษา โดยผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจร้านอาหาร ณ เวลาที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ทั้งนี้ ในส่วนของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า ประกอบด้วยข้อมูลเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานที่ทุกร้านต้องปฏิบัติตาม รวม 13 ข้อ และมาตรการที่ทุกร้านควรปฏิบัติตาม รวม 3 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ แบ่งเป็น ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการพัฒนาฯ ระดับมาก ปานกลาง และน้อย

สำหรับการพัฒนาและทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยเกี่ยวกับ Covid-19 และมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ จากนั้นจึงได้ออกแบบเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขและด้านธุรกิจ รวมจำนวน 3 ท่าน ตรวจโครงสร้างแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.05 ขึ้นไป แสดงว่าคำถามข้อนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหา ในงานวิจัยนี้ พบว่า ข้อคำถามที่นำมาใช้ในแบบสอบถามมีค่า IOC เท่ากับ 0.8-1.00 ด้านการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) ให้กลุ่มที่มีคุณลักษณะทางประชากรเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน เพื่อตรวจสอบความสามารถในการสื่อความหมาย หลังจากนั้นนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถาม โดยการหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha เมื่อทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ พบว่า แบบสอบถามโดยรวมมีค่าความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.939

จากนั้น จึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปจัดเก็บข้อมูล และนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน ลงรหัส บันทึก และนำไปประมวลผลเพื่อทำการวิเคราะห์ความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ อีกทั้ง วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล โดยแปลผลดังนี้

-ค่าเฉลี่ย 2.34-3.00 หมายถึง ความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่/ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ อยู่ในระดับมาก

-ค่าเฉลี่ย 1.67-2.33 หมายถึง ความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่/ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

-ค่าเฉลี่ย 1.00-1.66 หมายถึง ความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่/ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ อยู่ในระดับน้อย

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

4.1 ผลลัพธ์การวิจัย

ผลการวิจัยการพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่ จำแนกตามแบบแผนการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วยการวางแผนพัฒนา การดำเนินงานพัฒนา และการสรุปผลการพัฒนา พบผลเป็นดังนี้

1) การวางแผนพัฒนา (Development Planning)

จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) สำรวจข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร 50 ราย ที่เข้าร่วมโครงการ ถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร รวมถึงข้อมูลความพร้อมของการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ พบผลเป็นดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	50	100.00
ชาย	10	20.00
หญิง	40	80.00
อายุ	เฉลี่ย 30 ปี	
ระดับการศึกษา	50	100.00
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย	15	30.00
ปวส./อนุปริญญา	10	20.00

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ	ร้อยละ
ปริญญาตรี	25	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ประเภทธุรกิจร้านอาหาร	**50**	**100.00**
กิจการรถเข็น หาบเร่ แผงลอย	10	20.00
กิจการร้านอาหารและเครื่องดื่ม	40	80.00
กิจการตลาด ตลาดน้ำ และตลาดนัด	-	-
รูปแบบอาหารที่จำหน่าย	**50**	**100.00**
อาหาร/เครื่องดื่มตามสั่ง	30	60.00
อาหาร/เครื่องดื่มปรุงสำเร็จพร้อมจำหน่าย	10	20.00
อาหาร/เครื่องดื่มทั้งแบบตามสั่งและปรุงสำเร็จพร้อมจำหน่าย	10	20.00

จากตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายและหญิง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20 : 80 อายุเฉลี่ย 30 ปี ด้านการศึกษา พบว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 30 และปวส/อนุปริญญา ร้อยละ 20 สำหรับประเภทธุรกิจร้านอาหาร พบว่า เป็นกิจการร้านอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 80 และกิจการรถเข็น หาบเร่ แผงลอย ร้อยละ 20 ส่วนรูปแบบอาหารที่จำหน่าย พบว่า เป็นลักษณะอาหาร/เครื่องดื่มตามสั่ง ร้อยละ 60 อาหาร/เครื่องดื่มปรุงสำเร็จพร้อมจำหน่าย และอาหาร/เครื่องดื่มทั้งแบบตามสั่งและปรุงสำเร็จพร้อมจำหน่าย คิดเป็นสัดส่วนที่เท่าๆ กัน ร้อยละ 20

1.2 ข้อมูลความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่

ตาราง 2 ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่

	ประเด็นความพร้อมของการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพร้อม
**	1. ทำความสะอาดพื้น พื้นผิวสัมผัสบ่อยๆ ทั้งก่อนและหลังการให้บริการด้วยผงซักฟอกหรือน้ำยำทำความสะอาดฆ่าเชื้อ และกำจัดขยะมูลฝอยทุกวัน	2.50	0.78	มาก
**	2. ผู้ประกอบการ พนักงานบริการ ผู้ใช้บริการต้องสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าอีกทั้งผู้ประกอบการหรือพนักงานบริการต้องใส่ face shield และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ	2.60	0.44	มาก
**	3. มีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่ หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70%	2.60	0.44	มาก
**	4. เว้นระยะห่างระหว่างโต๊ะ และระหว่างที่นั่ง รวมถึงระยะห่างระหว่างการเดินอย่างน้อย 1 เมตร	2.50	0.78	ปานกลาง
**	5. ควบคุมจำนวนผู้ใช้บริการ มิให้แออัด หากรับประทานภายในร้านต้องมีระยะห่างระหว่างผู้นั่งรับประทานอย่างน้อย 1 เมตร	2.30	0.78	ปานกลาง
**	6. งดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร	2.90	0.11	มาก

ตาราง 2 ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ (ต่อ)

	ประเด็นความพร้อมของการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพร้อม
**	7. มีมาตรการคัดกรองอาการป่วย ไข้ ไอ จาม หรือเป็นหวัด สำหรับผู้ประกอบการพนักงานบริการ และผู้ใช้บริการ โดยการใช้เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ หรือการซักประวัติ	1.40	0.44	น้อย
**	8. ลดเวลาในการทำกิจกรรมให้สั้นลงเท่าที่จำเป็น	2.50	0.78	มาก
**	9. จัดให้มีพื้นที่รอคิวมีที่นั่งหรือยืนระหว่างรอรับบริการ โดยมีระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร	2.40	0.44	มาก
**	10. พื้นที่ให้บริการต้องเป็นลักษณะโล่งและระบายอากาศ หากไม่มีพื้นที่ดังกล่าว ให้จำหน่ายเพื่อนำกลับไปรับประทานที่อื่น	2.30	0.78	ปานกลาง
**	11. งดเว้นการแสดงดนตรี หรือการแสดงอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน	2.80	0.22	มาก
**	12. งดเว้นการสูบบุหรี่ หรือการกระทำอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคทางอากาศ	2.40	0.44	มาก
**	13. กำหนดห้วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00-21.00 น.	2.80	0.22	มาก
*	14. งดให้บริการแก่เด็กและเยาวชนอายุต่ำกว่า 5 ปี ที่มานั่งรับประทานภายในร้าน	2.30	0.78	ปานกลาง
*	15. จัดให้มีถังขยะแบบมีฝาปิดโดยมีถุงใส่ขยะภายในทุกโต๊ะที่ให้บริการ และพนักงานต้องเปลี่ยนถุงใส่ขยะทุกครั้งที่มีการให้บริการ (แนะนำเป็นถังขยะแบบเหยียบ)	1.60	0.66	น้อย
*	16. หลีกเลี่ยงการติดต่อสัมผัสระหว่างกัน เช่น การชำระเงินโดยชำระผ่านระบบ e-payment หรือ หากชำระด้วยเงินสด มีถาดรับเงิน หรือสวมถุงมือ	1.60	0.66	น้อย
	รวม	**2.34**	**0.54**	**มาก**

หมายเหตุ : ** ทุกร้านต้องปฏิบัติตาม * ทุกร้านควรปฏิบัติตาม

จากตาราง 2 ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.34 ± 0.54 เมื่อศึกษารายละเอียดเชิงลึกพบว่า ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินงานพัฒนาระดับมากด้านการงดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.90 ± 0.11 การงดเว้นการแสดงดนตรีหรือการแสดงอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน และการกำหนดห้วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00-21.00 น. คิดเป็นสัดส่วนที่เท่าๆ กัน ค่าเฉลี่ย 2.80 ± 0.22 การมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70% ค่าเฉลี่ย 2.60 ± 0.44

2. การดำเนินงานพัฒนา (Development Operation)

คณะผู้วิจัยปฏิบัติการพัฒนา (Development Acton) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่ โดยดำเนินงานใน 2 ส่วนงาน ดังนี้

2.1 การจัดอบรมให้ความรู้

เป็นการอบรมให้ความรู้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารรวม 50 คน จากธุรกิจร้านอาหาร 25 แห่ง ที่เข้าร่วมโครงการ โดยอบรมหัวข้อเรื่อง “การยกระดับมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่” ในวันที่ 13 มิถุนายน 2563 ณ ร้านอาหาร Hantana อำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยวิทยากรซึ่งเป็นนักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดยะลา และทีมงานอาจารย์คณะวิทยาการจัดการ รวมถึงอาจารย์คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

2.2 การสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ต่าง ๆ

คณะผู้วิจัยได้สนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการป้องกันเชื้อโควิด-19 อันได้แก่ หน้ากากอนามัย Face Shied เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อ ถุงมือ ผ้ากันเปื้อน และคู่มือวิถีปกติใหม่ของธุรกิจร้านอาหาร โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่

3. การสรุปผลการพัฒนา (Development Conclusion)

จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึงข้อมูลความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	**400**	**100.00**
ชาย	128	32.00
หญิง	272	68.00
อายุ	เฉลี่ย 27 ปี	
การศึกษา	**400**	**100.00**
ประถมศึกษา	16	04.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	48	12.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	104	26.00
ปวส./อนุปริญญา	76	19.00
ปริญญาตรี	148	37.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	02.00
อาชีพ	**400**	**100.00**
แม่บ้าน	52	13.00
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	176	44.00
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	52	13.00
นักเรียน/นักศึกษา	20	05.00
ธุรกิจส่วนตัว	72	18.00
รับจ้าง	24	06.00
อื่น ๆ	4	01.00

จากตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีทั้งชายและหญิง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 32 : 68 อายุเฉลี่ย 27 ปี ด้านการศึกษา พบว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 26 และปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 19 ด้านอาชีพพบว่าลูกค้าเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 44 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18 แม่บ้าน และ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน คิดเป็นสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน ร้อยละ 13

3.2 ข้อมูลความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่

ตาราง 4 ระดับความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่

	ประเด็นความพร้อมของการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพร้อม
**	1. ทำความสะอาดพื้น พื้นผิวสัมผัสบ่อยๆ ทั้งก่อนและหลังการให้บริการด้วยผงซักฟอกหรือน้ำยาทำความสะอาดฆ่าเชื้อ และกำจัดขยะมูลฝอยทุกวัน	2.30	0.50	ปานกลาง
**	2. ผู้ประกอบการ พนักงานบริการ ผู้ใช้บริการต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า ใส่ face shield และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ	2.58	0.56	มาก
**	3. มีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่ หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70%	2.65	0.45	มาก
**	4. เว้นระยะห่างระหว่างโต๊ะ และระหว่างที่นั่ง รวมถึงระยะห่างระหว่างการเดินอย่างน้อย 1 เมตร	1.88	0.61	น้อย
**	5. ควบคุมจำนวนผู้ใช้บริการ มิให้แออัด หากรับประทานภายในร้านต้องมีระยะห่างระหว่างผู้นั่งรับประทานอย่างน้อย 1 เมตร	2.22	0.46	ปานกลาง
**	6. งดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร	2.85	0.15	มาก
**	7. มีมาตรการคัดกรองอาการป่วย ไข้ ไอ จาม หรือเป็นหวัดสำหรับผู้ประกอบการพนักงานบริการ และผู้ใช้บริการ โดยการใช้เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ หรือการซักประวัติ	1.38	0.46	น้อย
**	8. ลดเวลาในการทำกิจกรรมให้สั้นลงเท่าที่จำเป็น	2.22	0.46	ปานกลาง
**	9. จัดให้มีพื้นที่รอคิวมีที่นั่งหรือยืนระหว่างรอรับบริการโดยมีระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร	2.30	0.50	ปานกลาง
**	10. พื้นที่ให้บริการต้องเป็นลักษณะโล่งและระบายอากาศ หากไม่มีพื้นที่ดังกล่าว ให้จำหน่ายเพื่อนำกลับไปรับประทานที่อื่น	2.28	0.52	ปานกลาง
**	11. งดเว้นการแสดงดนตรี หรือการแสดงอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน	2.58	0.56	มาก
**	12. งดเว้นการสูบบุหรี่ หรือการกระทำอื่นที่มีลักษณะคล้ายกันเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคทางอากาศ	2.22	0.46	ปานกลาง
**	13. กำหนดห้วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00-21.00 น.	2.30	0.50	ปานกลาง
*	14. งดให้บริการแก่เด็กและเยาวชนอายุต่ำกว่า 5 ปี ที่มานั่งรับประทานภายในร้าน	2.24	0.44	ปานกลาง

ตาราง 4 ระดับความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ (ต่อ)

ประเด็นความพร้อมของการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพร้อม
* 15. จัดให้มีถังขยะแบบมีฝาปิดโดยมีถุงใส่ขยะภายในทุกโต๊ะที่ให้บริการ และพนักงานต้องเปลี่ยนถุงใส่ขยะทุกครั้งที่มีการให้บริการ (แนะนำเป็นถังขยะแบบเหยียบ)	1.64	0.96	น้อย
* 16. หลีกเลี่ยงการติดต่อสัมผัสระหว่างกัน เช่น การชำระเงินโดยชำระผ่านระบบ e-payment หรือ หากชำระด้วยเงินสดมีถาดรับเงิน หรือสวมถุงมือ	1.54	0.78	น้อย
รวม	**2.19**	**0.52**	**ปานกลาง**

หมายเหตุ : ** ทุกร้านต้องปฏิบัติตาม * ทุกร้านควรปฏิบัติตาม

จากตาราง 4 ระดับความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.19 ± 0.52 ซึ่งเมื่อศึกษารายละเอียดเชิงลึกพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากด้านการงดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.85 ± 0.15 การมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70% ค่าเฉลี่ย 2.65 ± 0.45 การที่ผู้ประกอบการ พนักงานบริการ ผู้ใช้บริการต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า ใส่ face shield และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.58 ± 0.56

4.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจำแนกตามแบบแผนการวิจัยได้ดังนี้

1. การวางแผนพัฒนา (Development Planning)ผลการวิจัยพบว่าระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการงดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่เป็นเช่นนี้สามารถอภิปรายได้ว่าพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ประชากรส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 นับถือศาสนาอิสลาม (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยะลา, 2562) เรื่องของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์จึงเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนางดเว้นมากที่สุดเนื่องจากเป็นข้อห้ามด้านบทบัญญัติศาสนาอิสลาม สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมว่าด้วยเส้นทางของชีวิตและกิจกรรมร่วมของครัวเรือนไทยภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ซึ่งกลุ่มเป้าหมายจังหวัดชายแดนใต้ส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม อีกทั้งผลการวิจัยยังพบว่าผู้ประกอบการร้านอาหาร ยินดีให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามแนวทางสาธารณสุขค่อนข้างดี (ธานี ชัยวัฒน์ และคณะ, 2563)

2. การดำเนินงานพัฒนา (Development Operation) ผลการวิจัยเน้นดำเนินงานใน 2 ส่วนงาน อันได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ และการสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่ามาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ยึดหลักตามมาตรการผ่อนคลายให้ดำเนินการหรือทำกิจกรรมบางอย่างได้ตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งดังกล่าวจัดเป็นองค์ความรู้ใหม่รวมถึงต้องจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ใหม่ ทั้งนี้การมีความรู้และการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง จะช่วยให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 (ศุภสิทธิ์ พรรณนารุโณทัย, 2563) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang, Wu, Zhao and

Zhang (2020) ที่ระบุว่าการขาดความรู้เรื่องโรคติดเชื้อ รวมถึงการขาดวิธีการรับมือ จะทำให้ประชาชนเกิดความกลัวและวิตกกังวลใจ ด้วยเหตุนี้การอบรมให้ความรู้ จึงเป็นหนึ่งในมาตรการการดูแลสุขภาพจิต ช่วยสร้างความผ่อนคลายท่ามกลางวิกฤติโควิด-19

3. การสรุปผลการพัฒนา (Development Conclusion) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะงานวิจัยนี้ศึกษาและพัฒนาช่วงเดือนมิถุนายน 2563 ซึ่งเป็นภายหลังรัฐบาลประกาศสถานการณ์การล็อคดาวน์ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อมาตรการสาธารณสุขของธุรกิจร้านอาหารจึงลดลงเนื่องจากลูกค้าต้องการกลับไปใช้ชีวิตแบบเก่าที่ต้องการรับประทานอาหารนอกบ้านอย่างสบายใจมีความสุข (ไม่ต้องการมีฉากกั้น/การเว้นระยะห่าง หรือต้องซื้อเพื่อไปรับประทานอาหารที่บ้านเท่านั้น ฯลฯ) สอดคล้องกับงานวิจัยของธานี ชัยวัฒน์ และคณะ (2563) ที่ศึกษา พบว่าภายหลังล็อคดาวน์คนส่วนใหญ่ติดตามข่าวสารและมีความตั้งใจปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ลดลงมากและการที่คนส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีโอกาสติดเชื้อโควิด-19 ลดลง ส่งผลให้การปฏิบัติตามมาตรการสาธารณสุขลดลงด้วยเช่นกัน

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและลูกค้าดังนี้ ในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร ควรมีการติดตามผลการยกระดับมาตรฐานร้านอาหารภายหลังโควิด-19 ตามวิถีปกติใหม่ อาทิ การรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของอาหารและร้านค้า การให้บริการลูกค้าที่ลดการสัมผัส การบริการส่งอาหารผ่านสื่อออนไลน์ ทั้งที่เป็นในส่วนของการดำเนินงานของร้าน หรือร่วมมือกับแพลตฟอร์มการสั่งอาหารออนไลน์ในพื้นที่ การสื่อสารทางการตลาดที่เน้นมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ฯลฯ ส่วนลูกค้าธุรกิจร้านอาหาร ควรมีการวิจัยติดตามผลพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ทั้งในส่วนของตลาดออนไลน์และตลาดออฟไลน์ ว่าพฤติกรรมการซื้อหรือบริโภคเปลี่ยนไปจากเดิมหรือไม่ อย่างไร

5.2 ประโยชน์ของงานวิจัย

เน้นสร้างการตระหนักและป้องกันถึงภัยโควิด-19 โดยการดำเนินงานเน้นนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของธุรกิจร้านอาหาร เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 อันช่วยยกระดับมาตรฐานธุรกิจร้านอาหารและการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่ ผลการวิจัยจำแนกตามแบบแผนการวิจัยได้ดังนี้ 1) การวางแผนพัฒนา ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.34 $\pm$ 0.54 ซึ่งเมื่อศึกษารายละเอียดเชิงลึก พบว่าผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินงานพัฒนาระดับมากด้านการงดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.90 $\pm$ 0.11 การงดเว้นการแสดงดนตรี และ การกำหนดห้วงเวลาการให้บริการตั้งแต่เวลา 05.00-21.00 น. คิดเป็นสัดส่วนที่เท่าๆ กัน ค่าเฉลี่ย 2.80 $\pm$ 0.22 การมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่ หรือแอลกอฮอล์เจล ไม่ต่ำกว่า 70% ค่าเฉลี่ย 2.60 $\pm$ 0.44 ส่วน 2) การดำเนินงานพัฒนา โดยการจัดอบรมให้ความรู้

เรื่อง “การยกระดับมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่” และการสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ป้องกันเชื้อโควิด 3) การสรุปผลการพัฒนา ซึ่งพบว่าระดับความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.19 ± 0.52 ซึ่งเมื่อศึกษารายละเอียดเชิงลึกพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากด้านการงดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.85 ± 0.15 การมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจล ไม่ต่ำกว่า 70% ค่าเฉลี่ย 2.65 ± 0.45 การที่ผู้ประกอบการพนักงานบริการ ผู้ใช้บริการต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า ใส่ face shield และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.58 ± 0.56

เอกสารอ้างอิง

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (2563). *คู่มือวิถีปกติใหม่ของธุรกิจร้านอาหาร.* ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

คำนวณ อึ้งชูศักดิ์ และศุภมิตร ชุณห์สุทธิวัฒน์. (2563). วิกฤติโควิด-19 ในประเทศไทย: การเปลี่ยนผ่านจากมาตรการ “กึ่งล็อคดาวน์” สู่การมี “เสถียรภาพ”. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 29(2), 377-380.

โครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”. (2560). *Best Practice เบตงเมืองต้นแบบการพัฒนาอย่างมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน.* ค้นเมื่อ 9 มกราคม 2564, จาก https://multi.dopa.go.th/inspector/news/download/389.

เทศบาลนครยะลา. (2563). *แบบคำร้องมาตรการผ่อนคลายสถานการณ์ COVID-19 ในพื้นที่เทศบาลนครยะลา.* ค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2563, จาก http://www.yalacity.go.th/news/detail/1031.

ธานี ชัยวัฒน์, จารุวัฒน์ เอมซ์บุตร, นิชาภัทร ไม้งาม,ปกรณ์สิทธิ์ ฐานา, ณัฏฐ์ศุภณ ดำชื่น และชนลักษณ์ ชัยศรีลักษณ์.(2563). *Behavioral Insights ของครัวเรือนไทยภายใต้สถานการณ์ COVID-19 (โครงการวิจัยเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมว่าด้วยเส้นทางชีวิตและกิจกรรมร่วมของครัวเรือนไทยภายใต้สถานการณ์โควิด-19).* ค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2563, จาก https://www.facebook.com/photo?fbid=3742524639122537&set=pcb.3742551539119847.

วิกิพีเดีย. (2563). *อำเภอเบตง.* ค้นเมื่อ 9 มกราคม 2564 จาก https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AD%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%A0%E0%B8%AD%E0%B9%80%E0%B8%9A%E0%B8%95%E0%B8%87.

ศุภสิทธิ์ พรรณนารุโณทัย. (2563). จะผ่านพ้นวิกฤตโลก โควิด 19 ระบาด ด้วยฐานความรู้และการปฏิบัติ. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข*, 14(1), 1-6.

สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์, (2563). *New Normal วิถีชีวิตใหม่.* ค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2563, จาก https://www.facebook.com/Sumnakkaow.PRD/posts/4418203898205096/.

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยะลา. (2562). *รายงานคุณภาพชีวิตประชาชนจังหวัดยะลา ปี 2562.* ยะลา : สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยะลา.

สุรัยยา หมานมานะ, โสภณ เอี่ยมศิริถาวร และสุมนมาลย์ อุทยมกุล. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). *วารสารสถาบันบำราศนราดูร*, 14(2), E1-10.

Zhang, J., Wu, W., Zhao, X., & Zhang, W. (2020). *Recommended Psychological Crisis Invention Response to the 2019 Novel Coronavirus Pneumonia Outbreak in China: a Model of West China Hospital.* Cite June 29, 2020. Available from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7107095/.