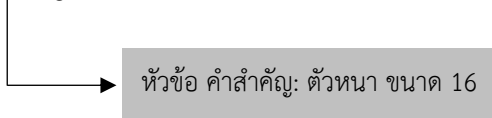


การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพและผลกระทบการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยาโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ควบคู่ไปกับการสังเกตเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการบันทึกข้อมูลลงในแบบสัมภาษณ์และการบันทึกเสียง พร้อมทั้งการเก็บภาพประกอบกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 63 คน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละและการถอดความ ผลการศึกษาสภาพการประกอบการร้านอาหาร พบว่า สถานที่ตั้งร้านอาหารสามารถชมกว๊านพะเยาได้ทุกร้าน เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 09.00 – 21.00. น. ผู้ประกอบการส่วนใหญ่สืบทอดกิจการจากครอบครัว ใช้เงินของครอบครัวในการลงทุน จัดการร้านโดยชักชวนคนรู้จักมาทำงานเป็นคนครัว พนักงานเสิร์ฟใช้สมาชิกในครอบครัวและญาติ ๆ มีการฝึกอบรมและแบ่งงานกันทำ วัตถุดิบประกอบอาหารมาจากตลาดเทศบาลเมืองพะเยา ผักสด กุ้งและปลามาจากชุมชนรอบๆ กว๊านพะเยา กำหนดราคาอาหารโดยศึกษาต้นทุน ทำบัญชีรายรับรายจ่ายการเงินทุกวัน มีการจัดการวัตถุดิบตั้งแต่ทำบัญชีการใช้ การเก็บและคงเหลือแยกตามชนิด ส่งเสริมการค้าด้วยการให้ส่วนลดแก่ลูกค้า อาหารที่นักท่องเที่ยวนิยมทานมากที่สุด คือ กุ้งเต้น ปลาเผา และส้มตำ ของฝากพะเยาที่ขายดีในร้านอาหาร ได้แก่ ข้าวก่ำ ผ้าทอไทลื้อและครีมมะขาม เอกลักษณ์ของร้านอาหารริมกว๊านพะเยา คือ ผู้ประกอบการเป็นคนในท้องถิ่น และพบว่า ผลกระทบจากการประกอบการร้านอาหารมี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ทำให้เกิดอาชีพ เกิดการกระจายรายได้ ส่งเสริมการท่องเที่ยวและการบริโภคสินค้าพื้นเมือง 2) ด้านสังคมและวัฒนธรรม พบว่า ผู้บริโภคสะดวกสบาย เกิดแหล่งพบปะสังสรรค์ และวิถีการบริโภคเปลี่ยนแปลงไป 3) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า มีผลกระทบต่อทัศนียภาพ ผลกระทบต่อคุณภาพอากาศ เกิดมลภาวะทางเสียงเกิดผลกระทบต่อคุณภาพน้ำในกว๊านพะเยา และปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: สภาพการประกอบการร้านอาหาร, ผลกระทบจากการประกอบการร้านอาหาร



¹รองอธิการบดี สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

²อธิการบดี สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

³หัวหน้าสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก





Abstract จัดกึ่งกลาง
ตัวหนา ขนาด 16

→ Abstract

This research aimed to study determine the general condition and impact of the restaurants operator along Kwan Phayao, Using structured interviews and observation is a tool for collecting data, Logging into the interview and recording. Illustration collection with a faint amount of 63 people. The data were analyzed with frequency and percentage and transcription lecture presented as text content. The findings revealed that location restaurant can watch the lake of Phayao all shops, Open daily from 09:00 to 21:00. Am. Succession of Family Business, Funding of family, Store Manager by persuade people to work as a cook, Servers using family members and relatives, The training division of labor made, Cooking ingredients from the market Municipal District, And fresh vegetables, shrimp and fish from the community around Kwan Phayao. Pricing study cost, Financial Accounting income daily, Raw deal from manual bookkeeping and collection and balance by type. Promote trade by providing discounts to customers. Most tourists prefer to eat food that is Kungteng fish and Somtum. Kwan Phayao souvenirs sold in restaurants that Khao Kam Woven Lue and Tamarind cream. The uniqueness of the restaurant along Kwan Phaya is a local entrepreneur. The findings revealed that impact of the restaurant operators include. (1) Economic findings revealed that are cause, The income distribution, Tourism promotion and the consumption of local products. (2) Society and Culture findings revealed that consumers are comfortable, Meeting and Coalition place, Changing consumption (3) The environment findings revealed that the effects of perspective, The impact on air quality, Noise pollution, The negative impact on water quality in Kwan Phayao. And increase the amount of solid waste.

Keyword: Conditions for restaurant operators, Impact of restaurant operators.



บทนำ

บทนำ จัดชิดซ้าย
ตัวหนา ขนาด 16

ปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบันที่กำลังส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อและความกังวลถึงความไม่แน่นอนของรายได้ในอนาคต ซึ่งส่งผลทำให้ผู้บริโภคต่างพยายามประหยัดค่าใช้จ่ายประจำวัน ทั้งนี้เพื่อออมเงินไว้ใช้ในอนาคต หลากหลายธุรกิจได้รับผลกระทบ โดยธุรกิจร้านอาหารก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบ เนื่องจากผู้บริโภคลดความถี่ในการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน หรือถ้าออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านก็จะมีค่าใช้จ่ายต่อหัวลดลง และการเลือกร้านอาหารที่จะไปรับประทานอาหารมากขึ้น ทำให้รายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารลดลง สอดคล้องกับกับค่าใช้จ่ายในการบริโภคอาหารนอกบ้านของคนไทย เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 900 บาทต่อครัวเรือน ซึ่งค่าใช้จ่ายในการบริโภคอาหารนอกบ้านของคนไทยในแต่ละครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนนั้นจะแตกต่างกันในแต่ละภาค กล่าวคือ กรุงเทพฯและปริมณฑล 2,000 บาท ภาคกลาง 1,000 บาท ภาคใต้ 700 บาท ภาคเหนือ 500 บาท และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 500 บาท สำหรับค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่มของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประมาณร้อยละ 18 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หรือประมาณ 86,400 ล้านบาท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2557) นอกจากนี้ร้านอาหารยังต้องเผชิญกับต้นทุนในการประกอบธุรกิจที่สูงขึ้น โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายด้านอาหารสด ซึ่งเป็นต้นทุนสำคัญ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อประคองตัวให้อยู่รอดได้ภายใต้สถานการณ์ตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป

กว๊านพะเยา ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เป็นแหล่งน้ำขนาดใหญ่ที่สุดของภาคเหนือตอนบน ตั้งอยู่ในเขตลุ่มน้ำอิง มีลำน้ำสายต่างๆจากเทือกเขาผีปันน้ำที่อยู่ทางด้านตะวันตกของจังหวัดพะเยา รวมกับลำน้ำสายต่าง ๆ ในเขตอำเภอแม่ใจไหลลงสู่กว๊านพะเยา ซึ่งมีลักษณะคล้ายกันกระทะ มีพื้นที่ 12,831 ไร่ หรือประมาณ 20.53 ตารางกิโลเมตร สามารถกักเก็บน้ำเฉลี่ย 31.45 ล้านลูกบาศก์เมตร ทำให้ประชาชนมีน้ำอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ และด้วยพื้นที่กว๊านพะเยาอยู่ติดกับกับถนนพหลโยธิน และสามารถเดินทางไปจังหวัดภาคเหนือตอนบนได้สะดวก เช่น เชียงราย เชียงใหม่ น่าน แพร่ เป็นต้น กว๊านพะเยาจึงเป็นแหล่งแวะพักสำหรับคนเดินทาง และพักผ่อนหย่อนใจสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ นอกจากนี้กว๊านพะเยานี้ยังเป็นบ่อเกิดของศิลปหัตถกรรมที่เกิดจากฝีมือของชุมชนรอบกว๊านที่อาศัยทรัพยากร ธรรมชาติที่อยู่รอบ ๆ กว๊าน มาสร้างงานฝีมือต่าง ๆ จนกลายเป็นสินค้าและงานศิลปะประจำท้องถิ่นของจังหวัดพะเยาจนเป็นที่รู้จักทั่วไป เช่น การตีมีด การทำครกหิน พระพุทธรูปหินทราย การสานผักตบชวาและงานหัตถกรรมอีกมากมายที่ส่งผลเชิงบวกด้านเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม

อาชีพประกอบการร้านอาหารในบริเวณกว๊านพะเยา ปัจจุบันมีการขยายตัวสูง จากการสำรวจกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองพะเยา พบว่า มีสถานที่ตั้งร้านอาหารที่ขึ้นทะเบียนจำนวน 14 แห่ง ไม่ขึ้นทะเบียน 6 ร้าน ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารรายย่อย (ไม่รวมธุรกิจร้านอาหารจำหน่ายอาหารประเภทแพงลอยและรถเข็น) ธุรกิจร้านอาหารประเภทนี้เจ้าของกิจการจะเป็นนักลงทุนรายย่อย รวมถึงนักลงทุนรายใหม่ที่ต้องการลงทุนเปิดธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจร้านอาหารรายย่อยนี้ใช้เงินลงทุนในเบื้องต้นที่ไม่สูงมากนัก และเมื่อเทียบกับการลงทุนในธุรกิจร้านอาหารประเภทอื่นมีระยะเวลาในการคืนทุนค่อนข้างสั้นเมื่อเทียบกับการลงทุนในธุรกิจร้านอาหารประเภทอื่น ทำให้ผู้ประกอบการทั้งรายเก่าและรายใหม่ต้องมีการปรับกลยุทธ์เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาด นอกจากการปรับกลยุทธ์ของผู้ประกอบการในธุรกิจร้านอาหารแล้ว การประกอบการร้านอาหารต้องดำเนินการ



ตามมาตรการจัดระเบียบร้านอาหาร ซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการความปลอดภัยด้านอาหาร เนื่องจากจะเป็นการส่งเสริมสนับสนุนที่จะพลิกโฉมธุรกิจร้านอาหารในประเทศ

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว การศึกษาเรื่องสถานการณ์ร้านอาหารริมกว๊านพะเยา จึงเป็นความจำเป็นยิ่งมิใช่เป็นเพียงการสำรวจร้านอาหารเพื่อการประชาสัมพันธ์เท่านั้น แต่เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงสภาพที่เกิดขึ้นและผลกระทบของร้านอาหารที่สำคัญอัน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านสภาพแวดล้อม รวมทั้งการสร้างตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในฐานะเป็นผู้บริโภค เพื่อนำไปสู่การส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดพะเยาและภาคเหนือตอนบน ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้ และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาผลกระทบจากการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา จังหวัดพะเยา

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง สถานการณ์ร้านอาหารริมกว๊านพะเยา มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในบริเวณริมกว๊านพะเยา ทั้งขออนุญาตเปิดร้านอาหารรายย่อย (ไม่รวมธุรกิจร้านอาหารประเภทแผงลอยและรถเข็น) และไม่ขออนุญาต จำนวน 25 แห่ง ประกอบไปด้วย

- 1) กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารจำนวน 25 คน โดยทำการเลือกทั้งหมด
- 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติในตำแหน่งต่างๆ ของร้านอาหารจำนวน 14 คนโดยการสุ่มแบบบังเอิญ
- 3) กลุ่มชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง จำนวน 14 คนโดยการเลือกแบบเจาะจง
- 4) กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 5 คนโดยการเลือกแบบเจาะจง
- 5) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองพะเยา จำนวน 5 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง รวม

จำนวนทั้งสิ้น 63 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

2.1 การศึกษาสภาพการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มผู้ปฏิบัติในตำแหน่งต่างๆ ของร้านอาหาร กลุ่มชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองพะเยา โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างคำสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับสภาพการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลลักษณะทางกายภาพ ข้อมูลด้านสถานที่ และข้อมูลด้านการจัดการ

2.2 การศึกษาผลกระทบจากการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างควบคู่ไปกับการสังเกตเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีการบันทึกข้อมูลลงในแบบสัมภาษณ์และการบันทึกเสียง พร้อมทั้งการเก็บภาพประกอบ ซึ่งมีประเด็นสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วย ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม และผลกระทบด้านสภาพแวดล้อม



3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการไปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูล โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 กลุ่ม จำนวน 63 คน โดยมีการบันทึกข้อมูลลงในแบบสัมภาษณ์จำนวน 63 ฉบับ จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาเก็บรวบรวมเพื่อนำไปวิเคราะห์และถอดความ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำผลที่ได้มาตีความและนำเสนอเป็นข้อความบรรยายเชิงเนื้อหา

4.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ซึ่งบันทึกไว้ในแถบบันทึกเสียงมาถอดความด้วยวิธีสรุปสาระสำคัญตามขอบเขตด้านเนื้อหาที่กำหนดไว้

4.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและเทปการบันทึกเสียงมาทำการจดบันทึกสรุปสาระสำคัญตามขอบเขตด้านเนื้อหาที่กำหนดไว้

4.4 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 2 และข้อ 3 มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ตามขอบเขตด้านเนื้อหาที่กำหนดไว้ และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ยังขาดสมบูรณ์

4.5 นำข้อมูลทั้งหมดมาศึกษาวิเคราะห์ตามขอบเขตด้านเนื้อหา

4.6 นำภาพถ่ายมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และเลือกภาพประกอบให้สัมพันธ์กับประเด็นที่กำหนดไว้ตามขอบเขตด้านเนื้อหา

4.7 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) พร้อมภาพประกอบ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาสถานการณ์ร้านอาหารริมกว๊านพะเยา สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สภาพการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา ผู้วิจัยทำการศึกษาไว้ 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลด้านผู้ประกอบการ เจ้าของหรือผู้ประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย นับถือศาสนาพุทธทั้งหมด มีอายุในช่วง 46 – 60 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบชั้นมัธยมศึกษา สาเหตุการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา เนื่องจากสืบทอดกิจการจากครอบครัว และแหล่งความรู้ที่นำมาใช้ในการประกอบร้านอาหารส่วนใหญ่ได้จากการสังเกตและทดลองด้วยตนเอง

1.2 ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทำเลที่ตั้งส่วนใหญ่สามารถชมกว๊านพะเยาได้ จำนวน 20 ราย ด้านขนาดพื้นที่ ร้านอาหารที่มีพื้นที่ทั้งหมดมากที่สุด ได้แก่ ร้านอาหารแสงจันทร์ ร้านอาหารที่มีพื้นที่นั่งรับประทานอาหารมากที่สุด ได้แก่ ร้านอาหารแสงจันทร์ ร้านอาหารที่มีพื้นที่ครัวมากที่สุด ได้แก่ ร้านอาหารท่ากว๊าน ร้านอาหารที่มีพื้นที่ห้องน้ำมากที่สุด ได้แก่ ร้านอาหารแสงจันทร์ ร้านอาหารที่มีพื้นที่จอดรถมากที่สุด ได้แก่ ร้านอาหารแสงจันทร์ ลักษณะทางกายภาพโดยทั่วไป ส่วนใหญ่มีอาคารที่นั่งใช้สำหรับรับประทานอาหาร



1.3 ด้านสถานที่ ที่ตั้งร้านอาหารส่วนใหญ่อยู่ในเขตชุมชนวัดศรีอุโมงค์คำ ร้านอาหารส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ประกอบการร้านอาหารมากกว่า 10 ปี การดำเนินการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ตั้งร้านอาหารเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้าส่วนใหญ่ใช้วิธีเลี้ยงสัตว์ประเภทสวยงามขนาดเล็ก ลักษณะการครอบครองที่ตั้งร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นของตนเอง ลักษณะทำเลที่ตั้งร้านอาหารส่วนใหญ่อยู่ติดและตั้งตรงข้ามกับกว๊านพะเยา ทุกร้านต้องทำการชำระภาษีป้ายแก่เทศบาลเมืองพะเยา ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 มีนาคม ของทุกปี

1.4 ด้านการจัดการ การเปิดบริการส่วนใหญ่เปิดในช่วงเวลา 09.00 – 21.00. น. วันที่เปิดบริการส่วนใหญ่เปิดบริการทุกวัน แหล่งเงินทุนในการใช้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นเงินของครอบครัว จำนวนพนักงานเสิร์ฟส่วนใหญ่มีจำนวน 1 – 2 จำนวน คนครัวส่วนใหญ่มีจำนวน 1 – 2 คน การบริหารจัดการพนักงานเสิร์ฟส่วนใหญ่ใช้สมาชิกในครอบครัวและญาติๆ การบริหารจัดการคนครัวส่วนใหญ่ชักชวนคนรู้จักมาทำงาน การแบ่งงานของพนักงานส่วนใหญ่มีการกำหนดค่าตอบแทนพนักงานส่วนกำหนดตามราคาทางร้านตั้งไว้ การจำค่าตอบแทนพนักงานส่วนใหญ่จ่ายรายเดือนแหล่งที่มาของวัตถุดิบส่วนใหญ่ซื้อจากตลาด การจัดซื้อวัตถุดิบส่วนใหญ่มีการจัดซื้อทุกวัน วัตถุดิบที่ทางร้านจัดซื้อจากผู้ผลิตในท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นอาหารจำพวกเนื้อสัตว์ การกำหนดราคาสินค้าส่วนใหญ่ศึกษาจากต้นทุน การเก็บสินค้าคงเหลือส่วนใหญ่เก็บตามชนิดสินค้า วิธีการส่งเสริมการขายส่วนใหญ่เป็นการให้ส่วนลดแก่ลูกค้า การทำบัญชีวัตถุดิบที่นำมาใช้และขาย

1.5 ในแต่ละวันส่วนใหญ่ทำประจำ การทำบัญชีรายรับรายจ่ายส่วนใหญ่ทำประจำ การจัดเก็บเศษอาหารและขยะมูลฝอยส่วนใหญ่นำไปทิ้งขยะที่เทศบาลเมืองพะเยาจัดเตรียมไว้ให้เอกลักษณ์ร้านอาหารริมกว๊านพะเยา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเอกลักษณ์ร้านอาหารคือใช้ปลา กุ้งที่เลี้ยงไว้ในท้องถิ่นในการประกอบอาหาร สาเหตุที่ทำให้ร้านอาหารสามารถตั้งอยู่ได้นานส่วนใหญ่เนื่องจากอาหารรสชาติอร่อย ผลผลิตในท้องถิ่นที่มีการนำมาจำหน่ายส่วนใหญ่คือผ้าพื้นเมืองพะเยา ร้านอาหารส่วนใหญ่ได้รับโล่ เหรียญรางวัล เกียรติบัตร แสดงถึงการเป็นร้านอาหารดีเด่นเป็นของหน่วยงานกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุของค์กรเอกชนอื่น ๆ และอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ของร้านอาหารแต่ละร้านอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ไม่เหมือนกัน

2. ผลกระทบจากการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยาโดยผู้วิจัยจำแนกเป็นผลกระทบด้านต่าง ๆ 3 ด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ปรากฏว่าเกิดผลกระทบที่สำคัญ 3 ประการ ประการแรกคือทำให้เกิดอาชีพ การประกอบการร้านอาหารทำให้ผู้ผลิตในท้องถิ่นมีงานทำจากการส่งวัตถุดิบแก่ร้านอาหาร และจากการขายผลผลิตตามฤดูกาลต่างๆ ผู้ประกอบการร้านอาหารมีการจ้างงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้คนในท้องถิ่น ประการที่สองคือ เกิดการกระจายรายได้จากการจำหน่ายผลผลิตให้แก่ร้านอาหาร มีการเก็บภาษีจากร้านอาหารเป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น ข้อมูลจากการศึกษาการบริหารจัดการพนักงานเสิร์ฟและการบริหารจัดการคนครัว พบว่า มีการใช้คนในท้องถิ่น ใช้สมาชิกในครอบครัวและญาติ ๆ ชักชวนคนรู้จักมาทำงาน ให้คนรู้จักชักชวน ทำให้คนที่ทำงานในร้านอาหารจะเป็นคนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการประกอบการร้านอาหารทำให้เกิดอาชีพแก่คนในท้องถิ่น ประการสุดท้ายคือ ส่งเสริมการท่องเที่ยวและการบริโภคสินค้าพื้นเมือง เนื่องจากเป็นการประชาสัมพันธ์กับผู้บริโภคที่เดินทางเข้ามารับประทานอาหาร และการได้ขายผลผลิต สินค้าพื้นเมืองต่าง ๆ ของชาวบ้านแก่ผู้บริโภค ข้อมูลจากการศึกษาชนิดของวัตถุดิบที่ซื้อ



จากผู้ผลิตในท้องถิ่น พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารมีการซื้อวัตถุดิบจากผู้ผลิตในท้องถิ่น ได้แก่ กุ้ง ไข่ ปลาสด ผักสด เครื่องปรุงจำพวกเครื่องแกง กะปิ อาหารแห้ง จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการประกอบการร้านอาหารส่งผลให้มีการกระจายรายได้ดีขึ้นในท้องถิ่น

2.2 ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม ปรากฏว่าเกิดผลกระทบที่สำคัญ 5 ประการ ประการแรกคือ ผู้บริโภคสะดวกสบาย ประหยัดแรงงาน เวลา เนื่องจากประกอบอาหารเองจะต้องใช้เวลา แรงงาน มากกว่าการรับประทานอาหารจากร้านอาหารที่ได้รับความสะดวกสบายมากกว่า ประการที่สองคือ การถ่ายทอดวัฒนธรรมการบริโภคอาหารลดน้อยลง เนื่องจากครอบครัวไม่ได้ร่วมกันประกอบอาหารรับประทานเอง จึงทำให้การถ่ายทอดวัฒนธรรมเกี่ยวกับการบริโภคไปสู่คนรุ่นหลังลดน้อยลง ประการที่สามคือ ความอบอุ่นในครอบครัวลดน้อยลง เนื่องจากในอดีตบุคคลในครอบครัวร่วมกับรับประทานอาหารเช้า จึงเป็นโอกาสทำให้ครอบครัวเกิดความอบอุ่นจากความใกล้ชิดกัน แต่เมื่อเกิดความนิยมในการรับประทานอาหารเช้าจากร้านอาหารมากขึ้นจึงทำให้โอกาสนั้นลดน้อยลง ส่งผลต่อความอบอุ่นของครอบครัวลดลงด้วย ประการที่สี่คือ วิธีการบริโภคเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมบุคคลในครอบครัวร่วมกับประกอบอาหารรับประทานเอง เปลี่ยนเป็นรับประทานอาหารนอกบ้านจากร้านอาหารมากขึ้น ประการสุดท้ายคือ เกิดแหล่งพบปะสังสรรค์บุคคล ปัจจุบันกลุ่มคนต่างๆ นิยมใช้ร้านอาหารเป็นแหล่งพบปะสังสรรค์ระหว่างเพื่อนฝูงญาติมิตร

2.3 ผลกระทบด้านสภาพแวดล้อม ปรากฏว่าเกิดผลกระทบที่สำคัญ 5 ประการ ประการแรกคือ ผลกระทบต่อทัศนียภาพ เนื่องจากร้านอาหารมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ประการที่สองคือ ผลกระทบต่อคุณภาพอากาศ เนื่องจากในช่วงฤดูการท่องเที่ยวที่มีผู้บริโภคใช้บริการจำนวนมากจะมีการประกอบอาหารจำนวนมาก อาหารที่เน่าเสีย ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ ประการที่สามคือ ผลกระทบต่อมลภาวะทางเสียง เนื่องจากการสัญจรไปมาของรถที่มีเพิ่มมากขึ้น การเปิดเสียงดนตรีโดยไม่มีการสร้างห้องเก็บเสียง และไม่มีการจัดเวลาที่แน่นอนส่งผลกระทบต่อเวลาพักผ่อนของชาวบ้านที่อาศัยในละแวกใกล้เคียง ประการที่สี่คือ ผลกระทบต่อคุณภาพน้ำ การทิ้งขยะและสิ่งปฏิกูลลงสู่กว้านพะเยา ส่งผลกระทบต่อแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำ การดำรงชีวิตของสัตว์น้ำ ทำให้น้ำในกว้านพะเยาเสีย สกปรก ประการสุดท้ายคือ ผลกระทบจากขยะมูลฝอย จากการท่องเที่ยวแบบขาดจิตสำนึกในการอนุรักษ์การไม่รักษาความสะอาด จากการสอบถามสถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีการจัดการกับเศษอาหารและขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การประกอบการร้านอาหารเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เกิดขยะมูลฝอย

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง สถานการณ์ร้านอาหารริมกว้านพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในประเด็นสภาพการประกอบการร้านอาหารริมกว้านพะเยาและผลกระทบจากการประกอบการร้านอาหารริมกว้านพะเยา ผลการศึกษาในแต่ละประเด็นมีเรื่องที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

1. สภาพการประกอบการร้านอาหารริมกว้านพะเยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าน่าสนใจดังต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลด้านผู้ประกอบการ ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาข้อมูลด้านผู้ประกอบการจะเห็นว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ที่จะเลือกประกอบอาชีพใดก็ได้ แต่สาเหตุหลักที่ผู้ประกอบการเลือกประกอบร้านอาหารเนื่องจาก



เจ้าของหรือผู้ประกอบการร้านอาหารต้องสืบทอดกิจการของครอบครัว จึงทำให้ปัจจุบันร้านอาหารริมกว๊านพะเยายังมีผู้ประกอบการร้านอาหารตั้งอยู่และมีที่หาที่จะเพิ่มมากขึ้น

1.2 ลักษณะทางกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาลักษณะทางกายภาพจะทำให้การตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารร้านใดนั้นสามารถตัดสินใจได้จากลักษณะทางกายภาพที่ผู้บริโภคต้องการ สามารถเลือกรับประทานอาหารในร้านที่รับชมกว๊านพะเยา ร้านอยู่ติดถนนใหญ่และสามารถ มีปัญหาในการจอดรถเนื่องจากร้านส่วนใหญ่ไม่มีที่จอดรถเป็นของตนเองต้องใช้ผิวพื้นถนนหน้าร้านเป็นที่จอด ทำให้เกิดทัศนียภาพที่ไม่ดีและกีดขวางการจราจร

1.3 ด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาสถานที่ตั้งร้านอาหารจะพบว่าร้านอาหารริมกว๊านพะเยาทุกร้าน มีทำเลที่ตั้งร้านอยู่ติดกว๊านพะเยาทุกร้าน ลักษณะของภายในร้านอาหารแต่ละร้านมีพื้นที่จำกัด มีการดำเนินการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ตั้งร้านอาหารเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้าที่น้อยมาก

1.4 ด้านการจัดการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารทุกรายเป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่สำคัญ ร้านอาหารสามารถตั้งอยู่ได้นานส่วนใหญ่เนื่องจากอาหารอร่อยแล้วยังมีการจัดการในด้านต่างๆ ที่ดี เช่น การจัดการคนปรุงอาหาร การจัดการพนักงานเสิร์ฟ การทำบัญชีวัตถุดิบที่นำมาใช้และขายในแต่ละวัน การทำบัญชีรายรับรายจ่ายทางการเงิน การประกอบอาหารที่ต้องใช้วัตถุดิบที่สดใหม่จากตลาดเทศบาล ผักสด กุ้งและปลาจากชุมชนรอบกว๊านพะเยาอย่างสม่ำเสมอ อาหารที่นักท่องเที่ยวนิยมสั่งมารับประทาน ได้แก่ กุ้งเต้น ปลาเผา และส้มตำ นอกจากนี้ร้านอาหารได้นำสินค้าพื้นเมืองมาจำหน่ายในร้าน เช่น ผ้าทอไทลื้อ ข้าวกำ คริมมะขาม เป็นต้น

2. ผลกระทบจากการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยาโดยผู้วิจัยจำแนกเป็นผลกระทบด้านต่าง ๆ แต่ประเด็นที่ผู้วิจัยมีความเห็นที่น่าสนใจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ปรากฏว่าเกิดผลกระทบที่สำคัญ 3 ประการ ผลการวิจัยพบว่า ประการแรกคือ การประกอบการร้านอาหารทำให้เกิดอาชีพ ส่งผลให้ผู้ผลิตในท้องถิ่นมีงานทำจากการเลี้ยงปลา กุ้ง และการส่งวัตถุดิบอื่น ๆ แก่ร้านอาหาร ซึ่งทางผู้ประกอบการควรให้มีการจัดซื้อวัตถุดิบที่ได้จากผู้ผลิตในท้องถิ่นเพื่อเป็นการสนับสนุนคนในท้องถิ่นด้วยกัน ประการที่สองคือ เกิดการกระจายรายได้ เนื่องจากเงินที่ได้จากการประกอบการหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจหน่วยเศรษฐกิจอื่น ๆ มีรายได้จากการจำหน่ายผลผลิตให้แก่ร้านอาหาร มีการเก็บภาษีจากร้านอาหารเป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น และหากร้านอาหารมีการจัดซื้อวัตถุดิบในการประกอบอาหารจากผู้ผลิตในท้องถิ่นมากขึ้นก็จะทำให้เกิดการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ประการสุดท้ายคือ ส่งเสริมการท่องเที่ยวและการบริโภคสินค้าพื้นเมือง เนื่องจากเป็นการประชาสัมพันธ์แก่ผู้บริโภคที่เดินทางเข้ามารับประทานอาหารเช้าแต่การประชาสัมพันธ์นั้นต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายวิธีเพื่อให้เข้าถึงและการได้ขายผลผลิต สินค้าพื้นเมืองต่าง ๆ ของชาวบ้านแก่ผู้บริโภคจะต้องขายสินค้าที่ดีมีคุณภาพเพื่อให้ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจจะได้ซื้อสินค้าอีกในครั้งต่อไป

2.2 ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม ปรากฏว่าเกิดผลกระทบที่สำคัญ 5 ประการ ผลการวิจัยพบว่า ประการแรกคือ ผู้บริโภคสะดวกสบาย ประหยัดแรงงาน เวลา จึงเลือกรับประทานอาหารจากร้านอาหารมากกว่าการทำอาหารเอง แต่ก็จะเป็นการปลุกฝังค่านิยมที่ทำให้คนเกิดความเกียจคร้านในการประกอบอาหารมากขึ้น ประการที่สองคือ การถ่ายทอดวัฒนธรรมการบริโภคอาหารลดน้อยลง ประการที่สามคือ เกิดแหล่งพบปะสังสรรค์ จากประการที่สองจนถึงประการสุดท้าย แสดง



ให้เห็นว่าควรที่การปลูกฝังค่านิยมในการประกอบอาหารรับประทานเองร่วมกันของครอบครัวให้มากขึ้นจะเป็นวิธีการหนึ่งในการแก้ปัญหาดังกล่าวได้ต่อไป

2.3 ผลกระทบด้านสภาพแวดล้อม ปรากฏว่าเกิดผลกระทบที่สำคัญ 5 ประการ ผลการวิจัยพบว่า ประการแรกคือ ผลกระทบต่อทัศนียภาพ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของร้านอาหารควรคำนึงถึงความสมบูรณ์ของระบบนิเวศ ร้านอาหารไม่ควรมีการรुकกล้าทะเลสาบจะทำให้ทัศนียภาพของกว๊านพะเยาดีขึ้น ประการที่สอง ผลกระทบต่อคุณภาพอากาศ หากร้านอาหารมีการจัดการที่ดีเกี่ยวกับการกำจัดกลิ่นจากการประกอบอาหาร อาหารที่เน่าเสียขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ดีจะทำให้ไม่เกิดมลพิษทางอากาศ ประการที่สามคือ ผลกระทบต่อมลภาวะทางเสียง ในการสัญจรไปมาของรถ หากผู้ขับขี่ไม่มีการเร่งเครื่องยนต์มากจนเกินไป และในส่วนร้านที่ให้บริการเสียงเพลงทางด้านผู้ประกอบการควรมีการสร้างห้องเก็บเสียงหรือมีการจัดเวลาที่แน่นอน จะทำให้ไม่ส่งผลกระทบต่อที่พักผ่อนของชาวบ้าน ประการที่สี่คือ ผลกระทบต่อคุณภาพน้ำ ควรมีการสร้างจิตสำนึกที่ดีและการทิ้งขยะและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องไม่ให้มีการทิ้งลงสู่ทะเล ก็จะทำให้น้ำในกว๊านพะเยา ไม่เสีย ไม่สกปรก ประการสุดท้ายคือ ผลกระทบจากขยะมูลฝอยหากร้านอาหารรักษาความสะอาดดี มีการจัดการขยะมูลฝอยและเศษอาหารอย่างเป็นระบบไม่ทิ้งเศษอาหารหรือขยะและสิ่งปฏิกูลลงในกว๊านพะเยา น้ำก็จะไม่เสีย ไม่สกปรก

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลการศึกษาสภาพและผลกระทบจากการประกอบการร้านอาหารริมกว๊านพะเยา จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 จากการศึกษาพบว่า ร้านอาหารส่วนใหญ่ขาดองค์ความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติการจัดเศษอาหาร ขยะ และสิ่งปฏิกูล อันเป็นสาเหตุให้น้ำทะเลเน่าเสีย และก่อมลพิษทางอากาศ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศบาลหรือกรมอนามัย จึงควรจัดประชุมอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของร้านอาหารให้มีความรู้ ความตระหนัก ในการกำจัดเศษอาหาร ขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่เกิดจากการประกอบการร้านอาหาร ด้วยวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

1.2 เทศบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ ควรมีกิจกรรมรณรงค์ให้มีการพัฒนาปรับปรุงร้านอาหารในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น การประกวดร้านอาหารดีเด่นในด้านความสะอาด ด้านภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการ เพื่อเป็นการส่งเสริมร้านอาหาร และเป็นการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของกว๊านพะเยาอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาสภาพการประกอบการร้านอาหารในพื้นที่อื่น ๆ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาการประกอบการร้านอาหารในประเด็นอื่น ๆ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการประกอบการร้านอาหาร วัฒนธรรมการประกอบการร้านอาหาร เป็นต้น

2.3 ควรมีการศึกษาองค์ประกอบของสถานประกอบการร้านอาหารในประเด็นความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ



เอกสารอ้างอิง

- ชัยวุฒิ พิชยะกุล. (2549). **ภูมินิเวศวัฒนธรรม และการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ : บริษัท
เอสพรินท์ (2004) จำกัด.
- ชัยเสกสรรค์ พรหมศรี. (2551). **คัมภีร์การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- ไตรภพ อินทุใส นฤมล เทียงวิริยะ และวรวรรณ ฤทธิกิจ. (2547). กรุงเทพฯ : พิสิษฐ์เซ็นเตอร์. **ธุรกิจ
ร้านอาหารในประเทศ**. (2547). สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2552, จาก [http://www.scb.co.th
/LIB/th/article/mong/2547/m1570.html](http://www.scb.co.th/LIB/th/article/mong/2547/m1570.html)
- ปฐมพงษ์ อรรถศรี. (2554). **ไบเตย ก้าวเดี่ยวลูกชิ้นสมุนไพรรักษาโรคเพื่อสุขภาพลงทุนนิดเดียว**.
สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2550, จาก <http://www.matichon.co.th>.
- วราภรณ์ บุญจิต. (2547). **อาชีพอนามัยและความปลอดภัย**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมอาชีพะ.
- วิเชียร วงศ์ณิชากุล. (2550). **การบริหารการส่งเสริมการตลาด**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). ปทุมธานี :
วิทยาลัยกรุงเทพ.
- วินัย ไชยทอง และกิตติเชษฐ สมใจ. (2550). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ**. กรุงเทพฯ :
บริษัท ธเนศวร พรินต์ติ้ง (1991) จำกัด.
- วินัย ไชยทอง และกิตติเชษฐ สมใจ. (2547). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ**. กรุงเทพฯ :
บริษัท ธเนศวร พรินต์ติ้ง (1991) จำกัด.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สารานุกรมเสรี. (2552). **การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม**. สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2551, จาก
<http://th.wikipedia.org/wiki>.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (2548). **การประกอบการร้านอาหารไทย**. สืบค้นเมื่อ 5
กรกฎาคม 2552, จาก www.trf.or.th/News/content.asp?Art_ID=475
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2546). **ผลกระทบ**. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2551,
จาก <http://www.thairedresearch.org/result.php?id=377>
- สำนักงานควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี. (2550). **ผลกระทบ**. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2551, จาก
<http://www.panyathai.or.th/wiki/index.php/>
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2549). **ข้อกำหนดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมชั้น
พื้นฐานสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2551, จาก
<http://www.tisi.go.th/sme/esme.html>
- สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ. (2547). **ธุรกิจร้านอาหาร**. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2552, จาก
mdit.pbru.ac.th/sme/Details/InversmentExamples/1040.do
- สุมาลี เกตุรามฤทธิ. (2547). **การจัดการธุรกิจเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมอาชีพะ.
- สุวิมล แม้นจริง และเกยูร ไยบัวกลิ่น. (2550). **การส่งเสริมการตลาด**. กรุงเทพฯ : บริษัท ทริปเพิ้ล
เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- อนามัย (ธีรวิโรจน์) เทกะทีก. (2551). **อาชีพอนามัยและความปลอดภัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :
ไอ.เอส.พรินต์ติ้งเฮาส์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท เพลส
แอนด์ดีไซน์ จำกัด.