ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราชกรุงเทพมหานคร

Research the impact of the coronavirus outbreak 2019 on small food business in Yaowarat KrungThep Maha Nakhon

ชิสา เจิมวรายุกร
พิศาล แก้วอยู่
พิศมัย จัตุรัตน์
นิตยา หาสุข

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ในย่านเยาวราช 2) ศึกษาผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบธุรกิจอาหารย่านเยาวราชกรุงเทพมหานคร และ 3) ศึกษาแนวทางในการปรับตัวและวิธีการรับมือของธุรกิจร้านอาหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา2019 การวิจัยนี้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยใช้การศึกษาที่ประกอบไปด้วยข้อมูลจากเอกสารตำราและใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราช จำนวน 20 ร้าน ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ของย่านเยาวราช ไวรัสโคโรนา 2019 แพร่ระบาดมาต่อเนื่องยาวนานเกือบ 2 ปี ไม่มีแนวโน้มที่จะยุติ ที่สำคัญยังมีแนวโน้มกลับมาแพร่ระบาดซ้ำ แต่หลังจากที่รัฐบาลได้ประกาศผ่อนคลายมาตราการให้สามารถนั่งรับประทานได้แล้ว ทำให้เริ่มมีลูกค้าและนักท่องเที่ยวมาเที่ยวและรับประทานอาหารที่ย่านเยาวราชมากขึ้น 2) ผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราช ได้รับผลกระทบรายด้าน ดังนี้ 2.1) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ 2.2) ผลกระทบด้านสุขภาพ 2.3) ผลกระทบด้านอารมณ์และจิตใจ วิธีการปรับตัวชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และ 3) วิธีการรับมือธุรกิจร้านอาหารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 สามารถสรุปได้ 5 ประเด็น ดังนี้ 3.1) การปรับตัวด้านการบริหารจัดการด้านการเงิน 3.2) การปรับตัวด้านรูปแบบการให้บริการ 3.3) การปรับตัวด้านการเรียนรู้และพัฒนา 3.4) การปรับตัวด้านการบริการจัดการด้านกระบวนการภายในร้าน 3.5) การปรับตัวด้านการบริหารจัดการด้านลูกค้า

คำสำคัญ : ผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราช โรคไวรัสโคโรนา 2019

Abstract

This research aims to 1) study the prevalence situation of the 2019 Corona virus in the Yao Ratchas area, 2) to study the impact of the 2019 Corona virus outbreak situation on the Yao Ratchasang food business, and 3) to study ways to adapt and cope with the 2019 Corona virus outbreak situation, this research uses research.The theme of conducting Qualitative Research is that researchers use studies that include data from the Internet, documents and use in-depth interviews. As a data collection tool, the key informants used in this research were 20 restaurant business operators in Yao Ratcha district, and the interview data were analyzed using a content analysis method. The research found that 1) the situation of the 2019 Corona virus outbreak in the Yao Ratcha area has continued for nearly two years, and there is no significant end to it. However, after the government's announcement of easing measures to sit down and eat, customers and tourists are beginning to visit and eat in the Yao Ratcha area. 2) The situation of the spread of the Corona virus disease 2019 to the Yao Ratch district restaurant business is affected individually as follows 1. economic ripple effect. 2. Health effects 3. Emotional and mental effects, new way of life adaptation(New Normal), and 3) how to cope with restaurant businesses in the novel Corona virus outbreak situation can be summarized in five points as follows 1. Financial management adaptation 2. Service model adaptation 3. Learning and development adaptation 4. Financial adaptation. In-store process management 5. Client-side management adaptation

Keyword: The effects of the spread of the Corona virus disease 2019, Restaurant business in Yaowarat area, coronavirus disease 2019

บทนำ

ในปัจจุบันการขยายตัวของสังคมเมือง ส่งผลให้เกิดความต้องการใช้บริการร้านอาหารเพิ่มขึ้น เนื่องจากวิถีชีวิตที่เร่งรีบของคนในสังคมเมือง จึงทำให้ผู้บริโภคหันมาเลือกรับประทานอาหารนอกบ้าน โดยเฉพาะร้านอาหาร แทนการปรุงอาหารรับประทานเองมากขึ้นเนื่องจากสะดวกและมีอาหารหลากหลายให้เลือกและมีบริการให้แก่ลูกค้าที่ได้มารับประทานร้านอาหาร ซึ่งร้านอาหารแต่ละร้านล้วนมีรูปแบบและลักษณะที่เป็นจุดเด่นแตกต่างกัน ซึ่งธุรกิจร้านอาหารเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว โดยปัจจุบันการท่องเที่ยวถือเป็นรายได้หลักของประเทศ ในปี 2561 ทำรายได้ถึง 2,007,503 ล้านบาท และพบว่ามูลค่าการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ใช้จ่ายในด้านค่าอาหารและเครื่องดื่มเป็นลำดับที่ 3 รองจากที่พักและการคมนาคมขนส่ง สอดคล้องกับการมีชื่อเสียงของอาหารไทยในระดับโลก (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, หน้า1, 2562) และกรุงเทพมหานครถือว่าเป็นพื้นที่ที่มีธุรกิจร้านอาหารมากที่สุดในประเทศไทย

โดยเฉพาะ ย่านเยาวราช ซึ่งถือเป็นแหล่งที่มีร้านอาหารเป็นจำนวนมากและมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งใน หมู่ชาวไทยและชาวต่างชาติมายาวนาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาหารจีน เนื่องจากย่านเยาวราชนั้นมี ชาวจีนที่อพยพมาอยู่อาศัยในย่านเยาวราชเป็นจำนวนมากตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษ จึงทำให้ได้มีวิธีการทำสูตรอาหารจีนจากรุ่นสู่รุ่นจนถึงปัจจุบันนี้ จึงทำให้ย่านเยาวราชเป็นย่านที่ต้องนึกถึงร้านอาหารจีนเป็นอย่างแรกเวลามาเที่ยวในย่านเยาวราช โดยในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 พฤติกรรมของคนในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่นิยมเดินทางออกมารับประทานอาหารนอกบ้าน หรือที่อยู่อาศัยถึงร้อยละ 48.85 และนิยมซื้ออาหารสำเร็จรูปมารับประทานถึงร้อยละ 15.14 (สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2560)

อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่ปลายปี 2562 ในประเทศไทยนั้นในระลอกแรก ประชาชนมีความตื่นตัวและตื่นตระหนกกันอย่างมาก แต่ในช่วงระรอกแรกมีจำนวนผู้ติดเชื้อไม่มากนัก ทำจึงให้สถานการณ์กลับมาเป็นปกติอีกครั้ง แต่เมื่อปลายปี 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาครอีกครั้ง (เกียรติภูมิ วงศ์รจิต. ออนไลน์. 2564) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ประชาชนกลับตื่นตระหนกและดูแลตัวเองมากขึ้น จนสถานการณ์กลับมาเป็นปกติอีกครั้ง แต่เมื่อวันที่ 3 เมษายน2564 มีการพบผู้ป่วยจาก “คลัสเตอร์สถานบันเทิงย่านทองหล่อ”(ชนาธิป ไชยเหล็ก. ออนไลน์. 2564) ซึ่งการแพร่ระบาดของโรคเชื้อโคโรนา 2019 ในระลอก 3 นี้ ผู้ป่วยติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้นในทุกวัน ซึ่งยาวนานจนถึงปัจจุบัน

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ทำเศรษฐกิจระดับ ประเทศซบเซา ไม่ว่าจะธุรกิจประเภทไหนต่างได้รับผลกระทบกันทั้งสิ้น นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีจำนวนน้อยลง เนื่องจากไม่สามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ได้ บรรดาพ่อค้าแม่ค้าขาดรายได้และได้รับผลกระทบกันถ้วนหน้า กรุงเทพมหานครเป็นอีกหนึ่งเมืองที่นักท่องเที่ยวต่างมุ่งหน้าเข้ามาหาความศิวิไลซ์

และชิมรสชาติของร้านอาหารชื่อดัง โดยจุดหลักที่นักท่องเที่ยวมุ่งหน้าเข้าไป คือ เยาวราช (สง่า เรืองวัฒนกุล. ออนไลน์. 2564) จากที่เมื่อก่อนย่านเยาวราชเป็นย่านที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาตินั้นนิยมมารับประทานร้านอาหารจีนกันเป็นอย่างมาก แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติไม่สามารถมารับประทานร้านอาหารที่ย่านเยาวราชได้เหมือนอย่างเมื่อก่อน จึงทำให้ย่านเยาวราชได้รับผลกระทบเช่นกัน และเนื่องจากมาตรการคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 หลายจุดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการประกาศข้อกำหนด พ.ร.ก. ฉุกเฉิน ในการสั่งห้ามไม่ให้นั่งรับประทานอาหารในร้านอาหาร ซึ่งทำให้เมื่อลูกค้าไม่สามารถนั่งรับประทานอาหารได้หลังเวลา 21.00 น. ต้องเก็บโต๊ะ เก้าอี้ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่เทศกิจของสำนักงานเขตมาตรวจตรา ขณะที่เมื่อไม่สามารถนั่งรับประทานได้ลูกค้าที่ซื้อกลับไปรับประทานก็น้อยลงตาม เพราะส่วนใหญ่ลูกค้าที่เดินทางมาก็หวังที่จะรับประทานที่ร้านโดยก่อนใกล้เวลา21.00 น. ก็ต้องเร่งรับประทานเพื่อทำเวลา ส่วนร้านไหนเก็บไม่ทันก็ไม่สามารถอนุญาตให้ลูกค้านั่งได้ ทำให้ค่ำคืนที่ย่านเยาวราชที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ในหลายระลอกมีผู้คนบางตามากขึ้น (ชนาธิป ไชยเหล็ก. ออนไลน์. 2564) นอกจากนี้ผู้ประกอบการร้านอาหารยังต้องประสบปัญหาในการปรับตัวของร้านอาหารให้อยู่รอดในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา2019 โดยร้านอาหารบางร้านอาจมีการให้บริการให้สั่งเมนูอาหารแบบเดลิเวอรี่ได้ ถึงแม้ว่าร้านอาหารจะมีการให้บริการแบบเดลิเวอรี่ แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้ร้านอาหารมีรายได้มากเท่าไหร่นัก จึงทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารหลายรายจำเป็นต้องตัดสินใจปิดกิจการร้านอาหารลง เนื่องจากขาดทุนอย่างต่อเนื่อง

จากสถานการณ์ข้างต้นที่เกิดขึ้น การศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราช และหาแนวทางการรับมือ รวมถึงการปรับตัวของผู้ประกอบการร้านอาหารในย่านเยาวราชเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 อาจเป็นทิศทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจร้านอาหารในย่านเยาวราชสามารถพัฒนาธุรกิจได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ และช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ในย่านเยาวราช
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ต่อ การประกอบธุรกิจอาหารย่านเยาวราช กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการการปรับตัวและวิธีการรับมือของธุรกิจร้านอาหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

แนวคิดการวิจัยและผลงานที่เกี่ยวข้อง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข. ออนไลน์. 2564) ได้ให้นิยามความหมายของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไว้ว่า ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 เป็นตระกูลของไวรัสที่ก่อให้อาการป่วย ตั้งแต่โรคไข้หวัดธรรมดาไปจนถึงโรคที่มีความรุนแรงมาก เช่น โรคระบบทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS-CoV) และโรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS-CoV) เป็นต้น ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อนในมนุษย์ ก่อให้เกิดอาการป่วยระบบทางเดินหายใจในคน และสามารถแพร่เชื้อจากคนสู่คนได้ โดยเชื้อไวรัสนี้พบครั้งแรกในการระบาดในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงปลายปี 2019 นอกจากนี้โรคไวรัสโคโรนา 2019 ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหาร 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1.ด้านเศรษฐกิจ 2.ด้านสุขภาพ 3.ด้านสภาพ จากสถานการณ์ดังกล่าว ธุรกิจร้านอาหารจำเป็นต้องมีการปรับตัว โดยทฤษฎีการปรับตัวของวิลเลียมสัน (Williamson. 1950) มีความเชื่อว่า มนุษย์มีสติปัญญาและเหตุผล ตลอดจนมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองได้ แต่การที่จะพัฒนาได้นั้นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยเฉพาะสังคมที่แวดล้อมเขาอยู่ ทำให้เขาสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการดำเนินชีวิตหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างมีสติและมีเหตุผล โดยการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากประสบการณ์ในสังคมมาประกอบการพิจารณาจนสามารถสร้างความสอดคล้องหรือความยืดหยุ่น ระหว่างความต้องการและเป้าหมายที่พึงประสงค์ของตนเองกับสภาพแวดล้อม

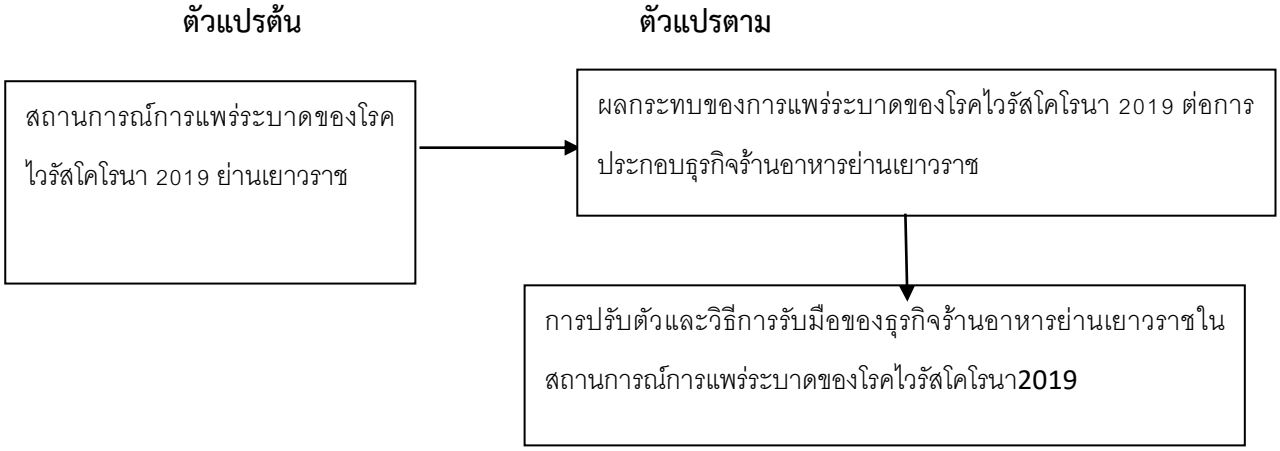
เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาทั้ง 3 ระลอก ทำให้ธุรกิจร้านอาหารต้องมีการปรับตัวให้อยู่รอดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ดังนี้ (Brandbuffet. online. 2021) 1) ชูจุดเด่นความสะอาด-ปลอดภัย 2) ปรับเมนู คุ้มต้นทุน 3) การสร้างครัวกลาง หรือ Virtual Store 4) เพิ่มช่องทางในการเข้าถึง 5) ต้องง่าย และสะดวก และ6) การสร้างแบรนด์และความคิดสร้างสรรค์ ในขณะเดียวกัน ธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยมีปรับเปลี่ยนร้านอาหารให้เป็นรูปแบบออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 รวมถึงได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลสำหรับมาตรการการเยียวยาผู้ประกอบการร้านอาหารที่ได้รับผลกระทบจาก โรคไวรัสโคโรนา 2019 โดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว นักวิจัยได้วิเคราะห์ และสังเคราะห์ถึงตัวแปรที่จะนำมาประกอบใช้ในเครื่องมือการศึกษาวิจัย โดยสรุปได้ว่า ตัวแปรของแบบสัมภาษณ์การวิจัยในครั้งนี้ ควรประกอบไปด้วย 1.สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และผลกระทบที่ผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับผลกระทบในประเด็นเหล่านี้อย่างไร 1.1 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ 1.2 ผลกระทบด้านสุขภาพ 1.3 ผลกระทบด้านอารมณ์จิตใจ

2.ความแตกต่างของผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหารจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ในระลอกที่ 1 ระลอกที่ 2 ระลอกที่ 3 3.ความแตกต่างก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019 ของธุรกิจร้านอาหาร 4. วิธีการปรับตัวชีวิต

วิถีใหม่ (New Normal) และวิธีการรับมือธุรกิจร้านอาหาร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 5. ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบการและการปรับตัว 6.ผลลัพธ์หลังจากการปรับตัวธุรกิจร้านอาหาร 7.ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตราการการเยียวยาจากภาครัฐบาลและความต้องการของผู้ประกอบการที่ต้องการได้รับการเยียวยาจากภาครัฐบาล 8. ผลกระทบจากมาตราการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา2019 ของภาครัฐ 9. การเข้าร่วมโครงการมาตรการเยียวยาผู้ประกอบการจากภาครัฐในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 และ10.การคาดการณ์ถึงสถานการณ์ในอนาคตของธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราช

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาในพื้นที่ร้านอาหารย่านเยาวราชจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยโดยสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร จำนวน 20ร้าน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราช 3 ด้านซึ่งได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ และด้านอารมณ์จิตใจ และวิธีการปรับตัวและรับมือของผู้ประกอบการร้านอาหารย่านเยาวราชในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 และมาตรการเยียวยาจากภาครัฐ โดยเป็นคำถามแบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยมีตัวแปรของแบบสัมภาษณ์การวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 1. สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และผลกระทบที่ผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับผลกระทบในประเด็นเหล่านี้อย่างไร 1.1 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ 1.2 ผลกระทบด้านสุขภาพ 1.3 ผลกระทบด้านอารมณ์จิตใจ 2.ความแตกต่างของผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหารจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา

2019 ในระลอกที่ 1 ระลอกที่ 2 ระลอกที่ 3 3.ความแตกต่างก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019 ของธุรกิจร้านอาหาร 4. วิธีการปรับตัวชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และวิธีการรับมือธุรกิจร้านอาหาร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 5. ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบการและการปรับตัว 6.ผลลัพธ์หลังจากการปรับตัวธุรกิจร้านอาหาร 7.ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตราการการเยียวยาจากภาครัฐบาลและความต้องการของผู้ประกอบการที่ต้องการได้รับการเยียวยาจากภาครัฐบาล 8. ผลกระทบจากมาตราการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา2019 ของภาครัฐ 9.การเข้าร่วมโครงการมาตรการเยียวยาผู้ประกอบการจากภาครัฐในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 และ10.การคาดการณ์ถึงสถานการณ์ในอนาคตของธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราช

เนื่องจากงานวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพการตรวจสอบข้อมูลในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อเป็นการพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูล โดยพิจารณาจากแหล่งเวลา แหล่งบุคคล และแหล่งสถานที่ที่มีความแตกต่างกัน โดยหากข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ และหากข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ รวมถึงหากผู้ให้ข้อมูลหลักเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ การรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่โดยเดินทางมาที่ย่านเยาวราชเพื่อสังเกต และบันทึกภาพบริบทพื้นที่ และขอเบอร์โทรศัพท์ในการนัดติดต่อสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารหลังจากนั้นทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารทางโทรศัพท์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำไว้แล้วและมีการบันทึกเสียงระหว่างสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารเอาไว้ และสุดท้ายนำข้อมูลที่ที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์โดยถอดความและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดระเบียบข้อมูล จัดทำข้อมูลหรือสร้างข้อสรุปชั่วคราว สร้างบทสรุป และพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์

ลำดับ	ชื่อร้านอาหาร	ลำดับ	ชื่อร้านอาหาร
1	ร้านเซี้ย เหล่ายี่ห้อ ข้าวหมูแดงแปลงนาม	11	บะหมี่จับกังเยาวราช
2	เล่าตั้ง ห่านพะโล้	12	ก๋วยจั๊บอ้วนโภชนา
3	Ba Hao Tian Mi Yaowarat	13	กินมันส์ข้าวผัดปู
4	ข้าวมันไก่แปลงนาม	14	ไชยพราหมณ์
5	ฮะเก๋าเยาวราช	15	ก๋วยเตี๋ยวเป็ดนายเมา
6	เตี๋ยวเกี๊ยวยักษ์ สาขาเยาวราช	16	ฮั่ว เซ่ง ฮง
7	Nam Dao Huu	17	เหอ เฉิน ฟง
8	ข้าวมันไก่สิริราม่า	18	นายหมงหอยทอด
9	เจ้เมย์ข้าวราดแกง	19	ร้านข้าวแกงเจ๊กปุ๊ย
10	เลาซ่งเฮง	20	JING JING Ice-cream Bar and Café

ตารางที่1: รายชื่อธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราช จากถนนแปลงนามถึงถนนพลับพลาไชย จำนวน 20 ร้าน (ผู้ให้ข้อมูลหลัก)

ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา2019 ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารมีความพึงพอใจกับรายได้ และเศรษฐกิจจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวในย่านเยาวราชเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามหลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา2019 ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติลดลงไป เนื่องจากรัฐบาลได้ประกาศทำการปิดการเข้า-ออกประเทศ ทำให้ธุรกิจร้านอาหารได้รับผลกระทบจากการขาดรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างมหาศาล

ผู้ประกอบการร้านอาหารย่านเยาวราช ต่างได้รับผลกระทบจากการที่นักท่องเที่ยวและผู้บริโภคลดน้อยลงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา2019 สามารถจำแนกผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นราย ดังนี้ 1.ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารส่วนใหญ่นั้นได้รับผลกระทบของเรื่องรายได้เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา2019 ทำให้ลูกค้ามารับประทานที่ร้านอาหารน้อยลง ซึ่งส่งผลให้รายได้ของทางร้านอาหารน้อยลงและขาดกำไรไปด้วยแต่ในส่วนของเรื่องค่าใช้จ่ายนั้นยังคงเท่าเดิม เช่น ค่าเช่าร้าน ค่าจ้างพนักงาน เป็นต้น ซึ่งบางช่วง ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารจำเป็นต้องกู้เงิน และนำเงินจากช่องทางอื่นมาบริหารจัดการธุรกิจเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ สอดคล้องกับการสัมภาษณ์คุณภักจิรา ปะหนัน ผู้ประกอบการร้าน Ba Hao Tian Mi Yaowarat ได้กล่าวถึงผลกระทบด้านเศรษฐกิจไว้ว่า

“จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจของร้าน คือ ทำให้รายได้ของร้านลดลงมาค่อนข้างมากถึง 30% เพราะไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในร้าน โดยเฉพาะร้านสาขาย่านเยาวราช ซึ่งแต่เดิมเป็นสาขาที่มีลูกค้าและนักท่องเที่ยวมาใช้บริการจำนวนมากและทำ รายได้ให้แก่ร้านได้มากที่สุดซึ่งรายได้ของสาขาเยาราชมีรายได้ต่อวันตั้งแต่หลักหมื่นถึงหลักแสน แต่เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้รายได้ของร้านสาขาเยาวราชมีรายได้เพียงหลักพันต่อวัน แต่ถึงอย่างไรทางร้านก็ยังคงเปิดให้บริการแก่ลูกค้าเช่นเดิม” (ภักจิรา ปะหนัน. สัมภาษณ์. 2564)

2. ผลกระทบด้านสุขภาพ ถึงแม้ทางธุรกิจร้านอาหารจะมีมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างไรก็ตามธุรกิจร้านอาหารส่วนใหญ่ยังมีพนักงานติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากการเดินทางมาทำงาน และในที่ทำงานโดยที่ไม่รู้ตัว พนักงานบางคนอาจไม่มีอาการแสดง ถึงแม้พนักงานจะได้รับการฉีดวัคซีนแล้วก็ตาม ซึ่งทำให้ทางร้านอาหารต้องทำการปิดการให้บริการภายในร้านและทำการกักตัวอยู่บ้าน ซึ่งทำให้ร้านอาหารต้องขาดรายได้ไปด้วย โดยผู้ประกอบการร้านอาหารได้แสดงความใส่ใจในเรื่องของความปลอดภัยมากขึ้น โดยปฏิบัติตามกฎมาตราการที่รัฐบาลได้ประกาศไว้ ให้พนักงานทุกคนได้รับวัคซีน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

3.ผลกระทบด้านอารมณ์และจิตใจ การแพร่ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างยาวนาน ซึ่งจากการระบาดที่ยาวนานนั้นส่งผลกระทบต่อเรื่องการเงิน อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารเกิดปัญหาสุขภาพจิต ได้แก่ ภาวะเครียด (Stress) ภาวะเหนื่อยล้าหมดไฟ (Burnout) โรคซึมเศร้า

(Depression) และอาจจะนำไปสู่ การฆ่าตัวตาย (Suicide) ตามมาได้ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารนั้นมีภาวะความเครียดและวิตกกังวลกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เนื่องร้านอาหารไม่มีลูกค้ามานั่งรับประทานอาหาร แต่ค่าใช้จ่ายในส่วนของ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าจ้างพนักงานยังคงมีอยู่ รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารยังมีความวิตกกังวลคนรอบข้างและตนเองจะติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สอดคล้องกับการสัมภาษณ์คุณชุตินาถ ทัศนานุพันธ์ ผู้ประกอบการร้าน Jing Jing Ice-Creambar and Café ได้กล่าวถึงผลกระทบด้านอารมณ์และจิตใจไว้ว่า

“จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่อด้านอารมณ์จิตใจ คือ ความเครียด เรื่องค่าใช้จ่ายภายในร้านยังคงเหมือนเดิม แต่รายได้ลดลง จึงทำให้ผู้ประกอบการเกิดความเครียด เนื่องจากผู้ประกอบการต้องแบกรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงเงินเดือนพนักงาน ซึ่งทางร้านต้องหาวิธีการให้ร้านอาหารยังคงดำเนินการต่อไปได้ นอกจากความเครียดแล้ว ความวิตกกังวลของทั้งผู้ประกอบการและลูกค้าเรื่องความเสี่ยงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019” (ชุตินาถ ทัศนานุพันธ์. สัมภาษณ์. 2564)

ความแตกต่างของผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหารจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ในระลอกที่ 1 ระลอกที่ 2 ระลอกที่ 3 คือ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราชส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบในแต่ละระลอกแตกต่างกัน ในระลอกที่ 1 และ 2 จะได้รับผลกระทบค่อนข้างน้อย เนื่องจากผู้ประกอบการร้านอาหาร และลูกค้าเริ่มรู้จักวิธีการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารได้รับผลกระทบเล็กน้อย แต่ในส่วนของระลอกที่ 3 ส่งผลกระทบหนักที่สุด เนื่องจากสื่อและข่าวได้เผยแพร่ข้อมูลการมาใช้บริการของผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในร้านอาหารย่านเยาวราช ส่งผลให้ลูกค้า และนักท่องเที่ยวลดจำนวนลงอีกครั้ง

ในขณะเดียวกัน ความแตกต่างก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ของธุรกิจร้านอาหาร พบว่า ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ย่านเยาวราช ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เต็มไปด้วยผู้คนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเวลาที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวที่ย่านเยาวราชนั้นจะต้องมารับประทานร้านอาหารจีน เนื่องจากย่านเยาวราชขึ้นชื่อในเรื่องอาหารจีน นอกจากนี้ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชาวไทยเชื้อสายจีน เช่น เทศกาลตรุษจีน เทศกาลกินเจ เทศกาลไหว้พระจันทร์ เป็นต้น ยิ่งทำให้เยาวราชคึกคักเป็นพิเศษ ส่งผลทำให้เศรษฐกิจทุกธุรกิจในย่านเยาวราชมีรายได้และกำไรเป็นจำนวนมาก หลังเกิดสถานการณ์ดังกล่าว พบว่าย่านเยาวราชที่เคยมีสีสันคึกคักเต็มไปด้วยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปัจจุบันกลับกลายเป็นสถานที่เงียบเหงาและขาดสีสันไปเป็นอย่างมาก แน่นอนว่าธุรกิจร้านอาหารในย่านเยาวราชส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา2019 โดยผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารต้องขาดรายได้หลักจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไปเป็นจำนวนมาก และทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารต้องปิดกิจการไปเนื่องจากแบกรับภาระค่าใช้จ่ายภายในร้านไม่ไหว

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา2019 ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารต้องมีวิธีการปรับตัวชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และวิธีการรับมือ คือ 1.การปรับตัวด้านการบริหารจัดการด้านการเงิน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ปัญหาที่ผู้ประกอบการพบ คือ จำนวนของ

ผู้ใช้บริการที่ลดน้อยลง ส่งผลให้ร้านมีรายได้และผลกำไรน้อยลง ในขณะที่ต้นทุนค่าวัตถุดิบและพนักงานยังคงมีค่าใช้จ่ายเท่าเดิม ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารจึงต้องใช้วิธีการลดจำนวนปริมาณในการทำอาหารขาย เพื่อลดต้นทุนค่าวัตถุดิบ นอกจากนี้ผู้ประกอบการร้านอาหารบางรายอาจต้องใช้วิธีการปรับลดเงินเดือนพนักงานหรือปลดพนักงานออกบางส่วน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจ่ายเงินเดือนพนักงาน และเพื่อร้านอาหารสามารถอยู่รอด 2.การปรับตัวด้านรูปแบบการให้บริการ จากการประกาศห้ามลูกค้านั่งรับประทานอาหารภายในร้านของภาครัฐ จึงทำให้ลูกค้าไม่สามารถเข้ามาใช้บริการในร้านอาหารได้ ทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องปรับวิธีการให้บริการในรูปแบบของเดลิเวอรี่ โดยมีการให้สามารถสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชั่นต่างๆ เช่น Lineman และGrab เป็นต้น เพื่อขยายโอกาสช่องทางการขาย และเป็นการให้บริการให้สอดคล้องกับการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ภายใต้การประกาศของนโยบายภาครัฐ นอกจากนี้รูปแบบของอาหารก็เป็นสิ่งสำคัญในบางครั้งอาหารแบบแช่แข็งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องคำนึงถึง เนื่องจากบางครั้งอาหารบางประเภทไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้นาน ดังนั้นอาหารแบบแช่แข็งเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่เหมาะแก่การบริการเดลิเวอรี่ 3.การปรับตัวด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากร้านอาหารได้ปรับรูปแบบในการให้บริการเป็นรูปแบบออนไลน์ทำให้พนักงานในร้านอาหารจำเป็นต้องเรียนรู้ในการใช้งานแอปพลิเคชั่นต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยพนักงานจะมีหน้าที่ในการรับออเดอร์และตอบข้อความลูกค้าผ่านแอปพลิเคชั่นต่างๆ คอยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในการส่งอาหารให้แก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นการปรับตัวที่สำคัญมากๆของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร 4. การปรับตัวด้านการบริการจัดการด้านกระบวนการภายในร้าน เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา2019 ไม่เพียงแต่ส่งผลทำให้ผู้คนต้องมีรูปแบบการใช้ชีวิตที่แตกต่างออกไปจากเดิมเท่านั้น ยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินการและการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถในเรื่องของกระบวนการภายในที่จะต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงานจำนวนพนักงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยผู้ประกอบการร้านอาหารมีวิธีการปรับตัวและรับมือด้วยวิธีต่างๆ เช่น การให้พนักงานตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา2019 โดยวิธีการใช้ชุดทดสอบแอนติเจน (ATK) ก่อนเข้างาน การสวมหน้ากากอนามัย และถุงมือทุกครั้งในการปฏิบัติงาน การให้พนักงานทุกคนได้ฉีดวัคซีนเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 เป็นต้น 5.การปรับตัวด้านการบริหารจัดการลูกค้า หลังจากที่รัฐบาลได้ประกาศผ่อนคลายมาตรการให้ลูกค้าสามารถนั่งรับประทานอาหารภายในร้านได้แล้วเมื่อช่วงเดือนกันยายน 2564 ทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องปรับรูปแบบการบริการที่แตกต่างไปจากเดิมตามนโยบายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 เช่น การจำกัดจำนวนผู้เข้าใช้บริการ การเว้นระยะห่าง การวัดอุณหภูมิก่อนเข้าร้าน และการบริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์ เป็นต้น

ภายใต้สภาพเศรษฐกิจที่อยู่ในภาวะที่ไม่เอื้อ คู่แข่งที่เพิ่มขึ้นและ การแข่งขันที่รุนแรง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น กลับกลายเป็นว่าธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราชต้องพยายามทรงตัว หรืออาจจะติดลบค่อนข้างสูง หากสถานการณ์ยืดเยื้อและ/หรือมีการแพร่ระบาดของไวรัสชนิดนี้เป็นไปอย่างรวดเร็วในวงกว้างขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจ

ร้านอาหารย่านเยาวราชต้องกลับมาทบทวนจุดเด่นจุดด้อยของตนเองและคู่แข่ง การบริหารจัดการร้านอาหารอย่างมืออาชีพ และการสร้างสรรค์ให้ร้านอาหารเป็นที่น่าสนใจ เพื่อรับมือกับโจทย์ที่ท้าทายมากมายต่อไป

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราชกรุงเทพมหานคร พบความแตกต่างก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ของธุรกิจร้านอาหาร พบว่า หลังเกิดสถานการณ์ดังกล่าวย่านเยาวราชที่เคยมีสีสันคึกคักเต็มไปด้วยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปัจจุบันกลับกลายเป็นสถานที่เงียบเหงาและขาดสีสันไปเป็นอย่างมาก แน่นอนว่าธุรกิจร้านอาหารในย่านเยาวราชส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา2019 โดยผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารต้องขาดรายได้หลักจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไปเป็นจำนวนมาก เนื่องจากไม่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเหมือนในอดีต และสิ่งที่น่าเป็นห่วงคือ เยาวราชจะกลับมามีนักท่องเที่ยวอีกครั้งหรือไม่ อย่างไรก็ตามหากเปรียบเทียบกับทัศนคติของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ของพิชชานันท์ ช่องรักษ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล (หน้า14, 2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาพลักษณ์อาหารริมทาง ทัศนคติต่อจุดหมายปลายทาง การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และ ความตั้งใจกลับมาจุดหมายปลายทางซ้ำของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษา ย่านเยาวราช พบว่า ทัศนคติต่อจุดหมายปลายทาง พบว่านักท่องเที่ยว รู้สึกสบายใจถ้ากลับมาเยาวราช และคิดว่าการเดินทางกลับมาย่านเยาวราช เป็นเรื่องที่น่าสนุก เป็นการท่องเที่ยวที่น่าพึงพอใจและเป็นประสบการณ์ที่คุ้มค่า โดยนักท่องเที่ยวระบุความตั้งใจเดินทาง และพิจารณาความเป็นไปได้ในการกลับมาย่านเยาวราช มีการวางแผนเดินทางกลับมาย่านเยาวราช โดยแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความตั้งใจกลับมาจุดหมายปลายทางซ้ำ แสดงให้เห็นว่า หากสถานการณ์ดังกล่าวดีขึ้นนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยากที่จะกลับมาท่องเที่ยวในย่านเยาวราชอีกครั้ง ซึ่งพยากรได้ว่า ธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราชจะกลับมาฟื้นตัว และครึกครื้นอีกครั้ง

การปรับตัวด้านการบริการจัดการด้านกระบวนการภายในร้าน เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา2019 ไม่เพียงแต่ส่งผลทำให้ผู้คนต้องมีรูปแบบการใช้ชีวิตที่แตกต่างออกไปจากเดิมเท่านั้น ยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินการและการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถในเรื่องของกระบวนการภายในที่จะต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงาน จำนวนพนักงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยผู้ประกอบการร้านอาหารมีวิธีการปรับตัวและรับมือด้วยวิธีต่างๆ เช่น การให้พนักงานตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา2019 โดยวิธีการใช้ชุดทดสอบแอนติเจน (ATK) ก่อนเข้างาน การสวมหน้ากากอนามัย และถุงมือทุกครั้งในการปฏิบัติงาน การให้พนักงานทุกคนได้ฉีดวัคซีนเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 เป็นต้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา คงจิตราภา (หน้า48, 2558) โดยได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าของปัจจัยด้านราคา คุณภาพการบริการและความไว้วางใจที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคต่อร้านอาหารริมทางในย่านเยาวราช พบว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้บริโภคต่อร้านอาหารริมทางในย่าน

เยาวราช หากความไว้วางใจเพิ่มขึ้นจะทำให้ความภักดีของผู้บริโภคต่อร้านอาหารริมทางในย่านเยาวราชเพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยขอเสนอแนะวิธีการปรับตัวชีวิตวิถีใหม่(New Normal) และวิธีการรับมือธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราชในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา2019 ดังนี้

1. ผู้ประกอบการร้านอาหารย่านเยาวราช ควรจัดเงินทุนสำรองไว้อย่างเพียงพอ หากเกิดกรณีต้องปิดร้านในบางช่วงจากมาตราการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา2019ของภาครัฐ

2. ผู้ประกอบการร้านอาหารย่านเยาวราชต้องมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ที่ใช้บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา209 และจัดบริการอาหารในรูปแบบต่างๆให้หลากหลาย

3. ผู้ประกอบการร้านอาหารย่านเยาวราชต้องปรับกระบวนการการให้บริการให้สอดคล้องกับมาตราการชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ตามที่ภาครัฐกำหนด

4.ผู้ประกอบการร้านอาหารย่านเยาวราชต้องร่วมมือกันเพื่อร่วมกันช่วยกันคิดแก้ปัญหาหากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา2019 ในระลอกใหม่

5.ผู้ประกอบการร้านอาหารย่านเยาวราชควรทำผลิตภัณฑ์อาหารในรูปแบบเดลิเวอรี่และในรูปแบบบรรจุภัณฑ์อื่นๆเพื่อสามารถที่จะส่งผลิตภัณฑ์อาหารได้ในทั้งกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดทั่วประเทศเพื่อเพิ่มยอดขายให้แก่ทางร้าน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจากการมาใช้บริการร้านอาหารหลังจากร้านอาหารย่านหลังจากได้มีการปรับตัวแล้ว

2.ศึกษาการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราชสู่มาตราฐานความปกติชีวิตวิถีใหม่(New Normal) เพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา2019

3.ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานครในยุคปกติชีวิตวิถีใหม่(New Normal)

4.ศึกษาแนวทางในยุคปกติชีวิตวิถีใหม่(New Normal) ในมุมมองของผู้บริโภคเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้เข้ามาใช้บริการและศึกษาร้านอาหารอื่นๆที่ไม่ได้อยู่ในบริเวณเขตกรุงเทพมหานครเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดกาในพื้นที่บริบทนั้นๆ

5.ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารที่ปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา2019ในเขตกรุงเทพมหานคร และหากต้องการให้งานวิจัยมีผลลัพธ์ที่ครอบคลุมและเกิดความชัดเจนและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้นสามารถกำหนดกลุ่มประชากรที่ใหญ่ขึ้นและเจาะจงไปในจังหวัดหรือภูมิภาคอื่นๆด้วย

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ธุรกิจร้านอาหารบทวิเคราะห์ธุรกิจ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562. ส่วนประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจกองข้อมูลธุรกิจ.

กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (2564). 11 วิธีดูแลตัวเองอยู่บ้าน เมื่อติดโควิด 19. https://www.bangkokbiznews.com (26 กันยายน 2564). ความหมายของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. https://ddc.moph.go.th

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2564). ประเภทร้านอาหาร. http://www.dbd.go.th/download/data_srevice/2sep.doc

กรุงเทพธุรกิจ. (2564). ร้านอาหารวอน “ขยาย” เวลาเปิดถึงสี่ทุ่ม. https://www.bangkokbiznews.com

กัญสุดา เชิดชูถิ่น. (2559). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล เขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการทองเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กันยา สุวรรณแสง. (2536). การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว. กรุงเทพฯ : บำรุงสาสน.

เกียรติภูมิ วงศ์รจิต. (2564). สถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ในประเทศไทย. https://www.bbc.com

คมสัน สุรินทร์สีรัตน์, ผู้ประกอบการร้านบะหมี่จับกัง. (26 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

จักรพันท์ แซ่ตั้ง, ผู้ประกอบการร้านเล่าตั้ง ห่านพะโล้. (26 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

จุฑามาศ พีรพัชระ, สมนึก วิสุทธิแพทย์, ธีรวุฒิ บุณยโสภณ และทวีศักดิ์ รูปสิงห์. (2561). “รูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร”. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคมปีที่, 6(2) : 165-176.

ชัชชญา พรมอ่อน, ผู้ประกอบการร้านข้าวมันไก่แปลงนาม. (23 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

ชนาธิป ไชยเหล็ก. (2564). ‘คลัสเตอร์สถานบันเทิงย่านทองหล่อ วันที่ 6 เมษายน 2564. https://thestandard.com

วรัญญา คงจิตราภา. (2558). การรับรู้คุณค่าของปัจจัยด้านราคา คุณภาพการบริการและความไว้วางใจที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคต่อร้านอาหารริมทางในย่านเยาวราช.การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชุตินาถ ทัศนานุพันธ์, ผู้ประกอบการร้าน Jing Jing Ice-Creambar and Café. (23 กันยายน 2564).

สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

ฐิตาพร เตชะมงคลาภิวัฒน์, ผู้ประกอบการร้าน Nam Dao Huu. (23 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

ณิชชา พุ่มจำรัส. (2555). รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของโก๊ะข้าวมันไก่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณัฐพิสิษฐ์ ก่อเศรษฐรัฐ, ผู้ประกอบการร้านฮะเก่า. (27 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

ณัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร. (2559). ประเภทของร้านอาหาร คุณภาพของอาหาร คุณภาพการบริการและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารส่าหรับมื้อค่ำของประชากรในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณฤดี ศิรฐานนท์. (2556). พฤติกรรมการรับประทานอาหารริมทางในย่านถนนเยาวราชของผู้บริโภควัยทำงานในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เดลินิวส์. (2564). อาลัย “เฮียอ้วน” ตำนานก๋วยจั๊บเยาวราช ติดเชื้อโควิดเสียชีวิต. www.dailynews.co.th

ดาริกา จันทพลา. (2559). การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ตั้งทรัพย์ มณี, ผู้ประกอบการร้านก๋วยจั๊บอ้วนโภชนา. (29 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

ไทยโพสต์. (30 ตุลาคม 2564). ซูเปอร์โพล แนะมาตรการเยียวยาแก้ปัญหาโควิด-19 ทุกมิติ. https://www.thaipost.net

ไทยรัฐออนไลน์. (2564). สลดปี 63 ตัวเลขคนไทยฆ่าตัวตายสูงลิ่ว กรมสุขภาพจิตแนะสำรวจตนเอง. www.thairath.co.th (30 ตุลาคม 2564). บรรยากาศสตรีทฟู้ดเยาวราชหงอยเหงาแม่ค้าบอกเงียบที่สุดในรอบ 30 ปี. www.thairath.co.th

สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2560). พฤติกรรมการรับประทานอาหารของคนกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2565 จาก https://www.bltbangkok.com /lifestyle/urban living/3877/

นิสา เจ๊าลี่, ผู้ประกอบการร้านฮั่งเซ่งฮง. (28 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

นำชัย ฐิติวงศ์ทวีเวศ, ผู้ประกอบการร้านเซี้ย เหล่ายี่ห้อ ข้าวหมูแดงแปลงนาม. (23 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

บวรพล พราหมณ์พันธุ์, ผู้ประกอบการร้านไชยพราหมณ์. (29 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

เบญจมาภรณ์ ชำนาญฉา. (24 กันยายน 2564). การท่องเที่ยวเชิงอาหาร: ศักยภาพและความได้เปรียบของประเทศไทย. https://apheit.bu.ac.th.

ปรรถรัฐศฎา เรืองภู. (2560). สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการประกอบการร้านอาหารประเภทจานเดียว กรณีศึกษาร้านก๋วยเตี๋ยวหมูต้มยำเฮียหั่ง. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประกาศิต จิตตโคตร, ผู้ประกอบการร้านข้าวมันไก่สิริราม่า. (26 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

ประชาชาติธุรกิจ. (2564). พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี มาตรการ การเยียวยาผู้ประกอบการร้านอาหาร. https://www.prachachat.net (30 ตุลาคม 2564). พบ “ร้านอาหาร” ย่านเยาวราชติดโควิด กทม. สั่งปิดทำความสะอาด. https://www.prachachat.net

ประวีณ์ ธนพรสกุลชัย, ผู้ประกอบการร้านเหอเฉินฟง. (6 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

ผู้ประกอบการร้าน, ร้านเตี๋ยวเกี๊ยวยักษ์ สูตรเด็ดแม่. (28 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

ผู้ประกอบการ, ร้านนายหมงหอยทอด. (28 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

พงษ์มนัส ดีอด. (มิถุนายน 2563). “ผลกระทบของการแพร่ระบาดโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบอาชีพบริการจัดส่งอาหาร”. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 7(6) : 140-142.

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535. (2564). ภัตตาคาร หรือ ร้านอาหาร. www.research-system.siam.edu/images/0_Ad_Coop/2559/Communication_at_the_Tonmakok_Restaurant_of_Baan_Wanglang_Riverside/07_ch2.pdf.pdf

พิชชานันท์ ช่องรักษ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาพลักษณ์อาหารริมทาง ทัศนคติต่อจุดหมายปลายทาง การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและ ความตั้งใจกลับมาจุดหมายปลายทางซ้ำของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษา ย่านเยาวราช. วารสารเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ 9 (17) : 1-20คณะเศรษฐศาสตร์ มศว.

พีรสรณ์ จิรพิชิตชัย. (2562). การเสริมสร้างศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหาร Gastronomy Tourism : Street foodกรณีศึกษา : ถนนเยาวราช เขตสัมพันธวงศ์จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาผู้นำภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภักจิรา ปะหนัน, ผู้ประกอบการร้าน Ba Hao Tian Mi Yaowarat. (22 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

ภาณุวัฒน์ ภักดีอักษร. (2555). “ทฤษฎีแรงจูงใจการท่องเที่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอาหาร”. วารสารวิทยาการจัดการ, 29 : 129-146.

ภาวิดา สุขถาวร, ผู้ประกอบการร้านกินมันส์ข้าวผัดปู. (27 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

มติชนออนไลน์. (2564). เสียงจากร้านอาหาร หลังผ่อนปรนให้นั่งกินได้ ยอมเสี่ยงแลกมีเงินหมุน. https://www.matichon.co.th

ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

วิไลเลิศ วิริยะวณิชย์, ผู้ประกอบการร้านอาหารเจ้เมย์ข้าวราดแกง. (21 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). ธุรกิจร้านอาหาร. https://kasikornresearch.com

สง่า เรืองวัฒนกุล. (2564). พิษโควิด!ทำผู้ค้าข้าวสาร-เยาวราชรายได้หด เร่งฟื้นเศรษฐกิจ. https://www.dailynews.co.th

สิทธิชัย ธรรมเสน่ห์. (2564). “รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในยุคปกติวิถีใหม่สำหรับผู้ประกอบการ”. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 6(7) : 498-512.

สมิทธ์ ลีลาอมร. (2557). การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรัก ภักดีต่อร้านอาหารรถเข็น ริมทางเท้าย่านเยาวราช กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุรชาติ สารคุณพิทักษ์, ผู้ประกอบการร้านเล่าซ่งเฮง. (28 กันยายน 2564). สัมภาษณ์โดย นิตยา หาสุข.

สุภางค์ จันทวานิช. (2543). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

องค์การอนามัยโลก. (26 กันยายน 2564). ประกาศเปลี่ยนการเรียกชื่อไวรัสโควิด-19 กลายพันธุ์. https://workpointtoday.com

Brandbuffet. (24 กันยายน 2564). ธุรกิจร้านอาหารสู้อย่างไรให้รอด! ในวันที่ลูกค้าน้อยลงคู่แข่งมากขึ้น ต้องเว้นระยะห่าง กรณีศึกษาการพลิกตำราสู้วิกฤติ. https://www.brandbuffet.in.th

Hall, C. M., Sharples, L., Mitchell, R., Macionis, N., & Cambourne, B. (Eds.). (2003). Food tourism around the world: Development, management, and markets Book. Oxford: Butterworth- Heinemann.

Lazarus, R. S. (1971). “The concept of stress and disease”. Society, Stress and Disease, 1: 53-56.

Mak, A. H. N., Lumbers, M., Eves, A., & Chang, R. C. Y. (2012). “Factors influencing tourist food consumption”. International Journal of Hospitality Management, 31(3): 928-936.

Malm & Jamison. (1952). การปรับตัวและบุคลิกภาพ : จิตวิทยาเพื่อการศึกษาและชีวิต. กรุงเทพฯ : โอ. เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์.

RYT9. (2564). สวนดุสิตโพล: มาตรการช่วยเหลือของรัฐในช่วงโควิด-19. https://www.ryt9.com

TOT. (2564). เทคนิคเปลี่ยนร้านอาหารให้เป็นรูปแบบออนไลน์ในสภาวะโควิด-19. www.tot.co.th

TRUE ID. (2564). 20 ร้านอร่อย เยาวราช แวะทุกร้านเด็ด ตั้งแต่ของเมนูคาว ปิดท้ายด้วยเมนูหวาน. www.food.trueid.net

UNICEF. (2564). โรคไวรัสโคโรน่า (โควิด-19) : สิ่งที่ผู้ปกครองควรรู้. www.unicef.org

Williamson, E. G. (*1950*). How to Counsel Student. New York : McGraw–Hill Book.