

การจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ Restaurant Management under Certified Halal Food Standard in Three Southern Border Provinces of Thailand

ณัจยา แก้วนุ้ย^{1*}, เฉลิมเกียรติ วงศ์วนิชทวี¹, และ ณัฐฎิภา ศิลาฉาย²
Natjaya Kaewnui^{1*}, Chalermkiat Wongvanichtawee¹, and Nattiga Silalai²

¹สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

¹Management Program, Faculty of Business Administration, Siam University

²สาขาเทคโนโลยีการอาหาร ภาควิชาเทคโนโลยีการอาหาร มหาวิทยาลัยสยาม

²Food Technology Program, Food Technology Department, Siam University

*ติดต่อผู้เขียน ji.food@hotmail.com

ส่งบทความ 9 มีนาคม 2562 | แก้ไข 11 กรกฎาคม 2562 | ตอรับ 22 กรกฎาคม 2562 | เผยแพร่ 12 ธันวาคม 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลและเพื่อเสนอแนวทางการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มเป้าหมายในการให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารต่อเนื่องกันอย่างน้อย 3 ปี จำนวน 13 คน ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ไม่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหาร จำนวน 15 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและกลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทางด้านสาขานิติศาสตร์ และกรรมการสมาคมธุรกิจอาหาร ด้วยการจัดทำประชุมกลุ่มผ่านการทำเวทีรับฟังความคิดเห็น (expert forum) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และผลการศึกษานำแนวทางปฏิบัติ POLC มาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา และเพื่อหาแนวทางในการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานฮาลาล โดยผลจากการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า ร้านอาหารที่ไม่ขอรับรองตราฮาลาล อันเนื่องมาจากการที่ร้านอาหารไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล ใช้เวลาค่อนข้างนานในกระบวนการขอตราฮาลาล และอายุของตราฮาลาลมีระยะเวลาในการใช้สั้นเกินไป อีกทั้งร้านอาหารไม่ได้ให้ความสำคัญกับการมีตราฮาลาลในร้าน เนื่องจากบริบทสังคมและวัฒนธรรมใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ที่เจ้าของร้านเป็นชาวมุสลิม จึงได้รับการเชื่อถือจากผู้บริโภคในพื้นที่นั้น ๆ อยู่แล้ว ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวจึงได้มีการจัดหาแนวทางในการจัดการให้ร้านอาหารใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ได้รับตราฮาลาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคทั่วไป โดยแนวทางที่ได้มีดังนี้ คือ ด้านการวางแผน ควรให้ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหลักฮาลาล ทั้งกระบวนการขอรับรองมาตรฐานฮาลาล ควรมีการวางแผนเรื่องเงินทุนหมุนเวียนในการจัดการร้านอาหาร เพื่อให้เพียงพอต่อการบริหารงานได้อย่างราบรื่น ด้านการจัดการองค์การ ควรมีการจัดโครงสร้างของร้านที่เป็นระบบ รวมทั้งข้อกำหนดของการบริหารและการอยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างชัดเจน และควรมีกลไกและมาตรการของรัฐเข้ามาช่วยส่งเสริมยกระดับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาหารฮาลาล เพื่อให้ร้านอาหารฮาลาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของตราฮาลาลมากขึ้น ในด้านการควบคุม ควรมีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานอาหารฮาลาล เพื่อให้กระบวนการจัดหาวัตถุดิบ กระบวนการผลิต และการบริการถูกต้องตามบทบัญญัติศาสนาอิสลาม ข้อกำหนดการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลและถูกสุขอนามัย

คำสำคัญ: การจัดการ POLC, มาตรฐานอาหารฮาลาล, ร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาล, สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

This research was a study on restaurant management under certified Halal food standard in three Southern border provinces of Thailand. This study was aimed to study on restaurant management problems under Halal food standards and to recommend guidelines for managing restaurants under Halal food standards in the three Southern border provinces of Thailand. In this study, the target groups providing information consisted of 13 informants from restaurant entrepreneur requesting Halal brand certification for food standards at least 3 years, and 15 informants from restaurant entrepreneur that do not have a Halal brand with an in-depth interview technique and a group of 5 experts with a focus group through the expert forum for data analysis. For results of the study, POLC theory was used to analyze the problems and find the ways to manage restaurants under the Halal standard. From the result analysis indicated that shops did not request Halal branding since they did not the details of procedures for Halal food standard applying and a long-time applying process. In addition, the restaurant did not give attention for the Halal brand in the

store due to the social and cultural context in the three southern border provinces that the shop owners were Muslim. Therefore, they were trusted by consumers in these specific areas. As a result of this problem, the guidelines for management of restaurants in the three southern border provinces have been received in order to create confidence among consumers in general. The guidelines were following as: In planning perspective, providing knowledge and correct understanding about the Halal principles including Halal certification, and planning money and budgets for working in restaurant management in order to be sufficient to manage smoothly in the organizational management. In organizing perspective, there should be a systematic structure of the shop including clear management and coexistence requirements in the organization. It should also have systems and mechanisms to help promote the business related to Halal food so that Halal restaurants give more attention for the importance of Halal branding. In control perspective, it should have a regulation regarding Halal food standards in order to provide the raw material, production and service according to Islamic provisions Halal food standards as well as personal hygienic requirements.

Keywords: POLC management, certified Halal food standard, restaurant under certified Halal food, three southern border provinces

■ บทนำ

เนื่องจากประชากรในประเทศไทยที่นับถือศาสนาอิสลามเป็นประชากรขนาดใหญ่อันดับที่ 2 ของประเทศ คิดเป็นร้อยละ 4.60 ของประชากรทั้งหมด โดยพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากร คือ บริเวณสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) จึงทำให้ร้านอาหารกลายเป็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ ประกอบกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชากรชาวมุสลิมที่มีพฤติกรรมบริโภคอาหารที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยมีผู้ประกอบการที่ไม่ใช่ชาวมุสลิมเข้ามาทำธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการอาหารฮาลาลมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจร้านอาหารหรืออาหารฮาลาลสำเร็จรูปในประเทศไทยมีความล่อแหลมต่อการปนเปื้อนกับสิ่งต้องห้ามที่เรียกว่า “หะรอม” (อาหารที่ไม่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพตามบัญญัติคำสอนของศาสนาอิสลาม) โดยอาหารฮาลาล (Halal Food) จะพิจารณาตั้งแต่แหล่งที่มาของวัตถุดิบที่ต้องได้มาอย่างถูกต้องตามหลักการศาสนาอิสลามและถูกสุขลักษณะตามมาตรฐานสากล จนถึงกระบวนการผลิตเป็นอาหารที่ถูกต้องตามหลักการผลิตอาหารฮาลาล ถึงแม้ว่าประเทศไทยเล็งเห็นและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารฮาลาล แต่ปัจจุบันเครื่องหมายฮาลาลของไทยยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในตลาดมุสลิมมากนัก เนื่องจากขาดการณรงค์และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างจริงจังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการไม่ให้ความสำคัญกับเครื่องหมายฮาลาลของตัวผู้บริโภค (วิวัฒน์ หวังเจริญ, 2557) ซึ่งอาจนำไปสู่การขาดโอกาสในการต้อนรับนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศมุสลิมที่มีแผนการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจะต้องมีการใช้เงินเพื่อซื้ออาหารและเครื่องดื่มระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว และเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ

ในรสชาติอาหารและบริการ จะนำมาสู่การเดินทางมาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องในอนาคต ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของภาครัฐและเอกชนของไทยที่จะต้องร่วมมือกันสร้างความคุ้นเคยและการยอมรับในตราฮาลาลของไทย (ศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554) แต่ปัญหาที่พบในการดำเนินธุรกิจร้านอาหารฮาลาล คือ ผู้ประกอบการร้านอาหารฮาลาลไม่สนใจเครื่องหมายฮาลาล ไม่ให้ความสำคัญในการเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน เพื่อให้ได้รับเครื่องหมายฮาลาล

จากการตรวจสอบร้านอาหารฮาลาลของผู้ประกอบการที่เป็นชาวมุสลิมโดยศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2554) จำนวน 100 ร้าน มีการสุ่มตรวจจากร้านอาหารมุสลิมทั่วประเทศ พบว่า ร้านอาหารมากกว่าร้อยละ 95 เป็นร้านอาหารที่มีกระบวนการประกอบอาหารที่ไม่ถูกต้องตามหลักการศาสนาอิสลาม หลักปฏิบัติของคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย และหลักสุหนามัยตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด นอกจากนี้ผู้ประกอบการร้านอาหารฮาลาลไม่สนใจเครื่องหมายฮาลาล และไม่ให้ความสำคัญในการเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานที่ให้ใบรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล โดยเฉพาะใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีชาวมุสลิมอยู่เป็นจำนวนมากของประเทศไทย โดยปัญหาดังกล่าวนี้จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่เป็นชาวมุสลิมค่อนข้างมาก (ศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554) ดังนั้นในงานวิจัยนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการขอรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล และนำไปสู่การเสนอแนวทางการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อประชากรชาวมุสลิมในประเทศไทยและผู้ประกอบการร้านอาหาร

■ วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย

2. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย

■ การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ มีกระบวนการหลัก 4 อย่าง คือ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การชักนำ (leading) และการควบคุม (controlling) เป็นกรอบในการศึกษาวิจัยในการจัดการบริหารจัดการองค์การ ให้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวคนและวัตถุ ซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของผู้นำกลุ่ม ซึ่งจะต้องจัดการเพื่อให้คนในองค์กรร่วมกันทำงานภายใต้การดำเนินงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อังชัยสันติวงศ์ (2543) สาคร สุขศรีวงศ์ (2550) อย่างไรก็ตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบในการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล (Halal: *حلال*) ซึ่งได้กำหนดถึงสิ่งของหรือการกระทำใด ๆ ที่ต้องได้รับการอนุญาตตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม (คณะกรรมการอิสลามแห่งประเทศไทย, 2559) สิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายที่ต้องกำหนดการส่งเสริมอาหารฮาลาลที่รองรับมุสลิมจากบ้านใกล้เรือนเคียง ตลอดจนมุสลิมในประเทศเพื่อนบ้าน ภาครัฐก็มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมในการบรรลุเป้าหมาย

Agil และ Nor (2012) ศึกษาการกำหนดตำแหน่งอุตสาหกรรมอาหารฮาลาลของประเทศมาเลเซียที่พัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมอาหารฮาลาล ตามแผน Industrial Master Plan (IMP3) ที่มีเป้าประสงค์ในการเพิ่มผลผลิตอาหารพื้นเมือง และเพิ่มศักยภาพที่จะเป็นศูนย์รวมอาหารฮาลาลระดับโลก (a global halal food hub) โดยมียุทธศาสตร์ที่หลากหลายที่นำมาใช้ในการเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงวัตถุดิบ การทำศูนย์รวมอาหารฮาลาล (Halal Parks) พัฒนาปรับปรุงระบบการบริการทางฮาลาลโลจิสติกส์ เสริมความแข็งแกร่งในการวิจัยและพัฒนา เพื่อให้เพิ่มศักยภาพ คุณภาพ และความปลอดภัยในอาหารฮาลาล

Hamid, Saaidin, Kamari, Rose, และ Ahmad (2018) กล่าวว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการควบคุมคุณภาพทั้งอาหารและคุณภาพการบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงาน รวมถึงบทบาททางศาสนาและคุณค่า เป็นปัจจัยและมีอิทธิพลอย่างมากที่จะทำให้ผู้บริโภคกลับมาบริโภคอีก

นอกจากนี้ เสรี ยูนิพันธ์, จรูญ มหิทธิพงษ์กุล และ ดำรง ทวีแสงสกุลไทย (2558) กล่าวว่า การควบคุมคุณภาพ การจัดการควบคุมวัตถุดิบและการควบคุมการผลิต เพื่อป้องกันไม่ให้ผลผลิตมีข้อบกพร่องและเกิดการเสียหาย เป็นสิ่งจำเป็นที่จะบังคับให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินการให้ผลผลิตได้มาตรฐานตามกำหนด เพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

Perdana, Jan, Altunisik, Jaswir, & Kartika (2018) ศึกษาถึงเรื่อง กรอบแนวคิดของบทบาทการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล บทบัญญัติเกี่ยวกับศาสนาอิสลาม และข้อกำหนดที่มีผลต่อการตั้งใจของผู้บริโภคต่อการบริโภคอาหารฮาลาล โดยเน้นที่ชาวมุสลิมจากตะวันออกกลางและแอฟริกาเหนือ โดยพบว่า การรับรองมาตรฐานฮาลาลที่ประกอบด้วยแนวทางและข้อกำหนดแนวทางตามบทบัญญัติเกี่ยวกับศาสนาอิสลาม สิ่งที่ไม่อนุมัติ สิ่งที่ไม่อนุมัติ ความปลอดภัยในอาหารเป็นจุดการตัดสินใจบริโภค ในขณะที่ประเภทอาหารเครื่องปรุง อีกทั้งผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางของประเทศที่เป็นมุสลิมในตะวันออกกลางและแอฟริกาเหนือ เพื่อวางกลยุทธ์ในการเพิ่มการบริโภคผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ อัสมัน แต่อาลี (2552) กล่าวถึงอาหารฮาลาลในบทบัญญัติอิสลามเรื่องข้อกำหนดในมาตรฐานอาหารฮาลาลที่ให้ความสำคัญ 4 ด้าน คือ วัตถุดิบ กระบวนการผลิต การบรรจุภัณฑ์และการขนส่ง และลักษณะส่วนบุคคล

■ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยมุ่งศึกษาถึงแนวทางในการจัดการร้านอาหารใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย ให้ได้มาตรฐานตามหลักการศาสนาอิสลาม ระเบียบคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยว่าด้วยการดำเนินกิจการฮาลาล พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ช่วงระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 1 ปี โดยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 เกณฑ์ในการคัดเลือกพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ คัดเลือกร้านอาหารจากพื้นที่ที่มีชุมชนชาวมุสลิมอาศัยอยู่จำนวนมาก โดยทำการวัดจากสถิติจำนวนมัสดิที่จดทะเบียนจัดตั้งในพื้นที่ของแต่ละจังหวัด จะต้องมีย่านมัสดิไม่ต่ำกว่า 400 แห่งในจังหวัด (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส) และเป็นพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น พาณิชยจังหวัด ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)

■ **วิธีดำเนินการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษามี 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1) ผู้ประกอบการร้านอาหารฮาลาล และส่วนที่ 2) นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้ประกอบการร้านอาหารฮาลาลจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ได้รับรองมาตรฐานฮาลาล (ซึ่งจะต้องได้รับติดต่อกันอย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป จากคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย) และกลุ่มไม่ได้รับรองมาตรฐานฮาลาล โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการจัดทำประชุมกลุ่ม (focus group) ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการร้านอาหารที่ได้รับตราฮาลาล จำนวน 13 ร้าน ประกอบด้วย ปัตตานี 5 ร้าน ยะลา 4 ร้าน และ นราธิวาส 4 ร้าน และร้านอาหารที่ไม่ได้รับตราฮาลาล จำนวน 15 ร้าน ประกอบด้วย ปัตตานี 5 ร้าน

ยะลา 5 ร้าน และ นราธิวาส 5 ร้าน

2. การจัดทำประชุมกลุ่มตรวจสอบความชัดเจนเชิงเนื้อหาแก่นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องผ่านการทำเวทีรับฟังความคิดเห็น (expert forum) ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ปัตตานี) สำนักงานสนับสนุนการผลิตและธุรกิจฮาลาล จังหวัดชายแดนใต้ ภายใต้ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนใต้ ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา สมาคมธุรกิจอาหาร จังหวัดปัตตานี และคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดปัตตานี

จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูล/สรุปและพัฒนาแนวทางทางการจัดการร้านอาหาร เพื่อเป็นแนวทางการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลฉบับสมบูรณ์

■ **กรอบแนวคิดการวิจัย**



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษาด้านการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย โดยนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ การบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหาร

และการควบคุมคุณภาพ รวมไปถึงบทบัญญัติศาสนาอิสลาม ข้อกำหนดการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล บริบทสังคมและวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้และพฤติกรรมผู้บริโภคมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อทำการ

ศึกษาถึง ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการจัดการ และการควบคุมจากนั้นผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาที่ได้มาเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการจัดการร้านอาหารฮาลาล และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย

การจัดการองค์การหรือการจัดการธุรกิจ (management) ได้นำหลักการจัดการแนวคิดของ Drucker (1979) ที่ผ่านกระบวนการได้ทำการออกแบบไว้เป็นขั้นเป็นตอน โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ การให้องค์การประสบความสำเร็จผ่านหน้าที่หลัก 4 อย่าง ประกอบด้วย การวางแผน (planning) คือ กำหนดเป้าหมายในการหาแหล่งสถานที่ตั้งของร้านอาหาร การคิดหาเมนูหรือประเภทของอาหารที่นำมาจำหน่าย และการตลาดหรือกลุ่มผู้บริโภคที่จะมาใช้บริการ การจัดองค์การ (organizing) คือ การจัดหาทรัพยากร และมีการจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น พนักงาน วัตถุดิบ เงินทุนหมุนเวียนและสถานประกอบการ ภาวะผู้นำ (leading) คือ การสร้างแรงจูงใจพนักงาน และการพัฒนาศักยภาพเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และการควบคุม (controlling) คือ การควบคุมการจัดการ การผลิตอาหารและการบริการ

นอกจากนี้แล้วยังมีปัจจัยภายนอกในการทำให้การจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลโดยมีบทบัญญัติตามหลักศาสนาอิสลาม ข้อกำหนดการรับรองตามมาตรฐานอาหารฮาลาล บริบทสังคมและวัฒนธรรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งพฤติกรรมผู้บริโภค

■ นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการร้านอาหารฮาลาล หมายถึง การดำเนินการทำงานของร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย โดยการนำแนวคิดของ POLC มาใช้ในการจัดการร้าน ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) ภาวะผู้นำ/การชักนำ (leadership/leading) และการควบคุม (controlling) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวางแผน (planning) มีการวางแผนสำรวจแหล่งที่ตั้งของสถานประกอบการที่เหมาะสมกับประเภทธุรกิจ

อาหาร การวางแผนในการหาแหล่งวัตถุดิบที่น่าเชื่อถือตามบทบัญญัติศาสนาอิสลามว่าซื้อจากที่ไหนได้บ้าง รายการอาหารที่เป็นอาหารฮาลาลมีอะไรบ้าง กลุ่มผู้บริโภคที่มาใช้บริการในร้านคือใครบ้าง และการวางแผนในการจัดหาพนักงานเข้ามาทำงาน รวมทั้งการวางแผนหาแหล่งเงินทุนในการจัดการร้านอาหาร

2. การจัดองค์การ (organizing) ประกอบด้วย การจัดการด้านวัตถุดิบ เช่น การจัดซื้อวัตถุดิบที่เป็นฮาลาลให้เพียงพอต่อการผลิตในแต่ละวัน รวมทั้งเงินทุนสำรองในการหมุนเวียนในการจัดการร้านอาหาร การจัดการด้านพนักงาน โดยใช้หลักการจัดสรรคนให้ตรงกับงานและตำแหน่งที่ทำการจัดการด้านเงินทุนหมุนเวียนที่ต้องมีสำรองจ่ายในแต่ละวัน

3. ภาวะผู้นำ/การชักนำ (leadership/leading) ประกอบด้วย การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน เช่น การส่งลูกน้องไปอบรมหรือเรียนรู้เพิ่มเติมในเฉพาะด้าน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหากเกิดปัญหาในการจัดซื้อวัตถุดิบหรือการผลิตอาหาร

4. การควบคุม (controlling) ประกอบด้วย การควบคุมการจัดการ การผลิตอาหารและการบริการที่เป็นไปตามบทบัญญัติศาสนาอิสลาม

■ ผลการวิจัย

1. ปัญหาและอุปสรรคการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาล ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดทำประชุมกลุ่มนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องผ่านการทำเวทีรับฟังความคิดเห็น โดยใช้กรอบการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการจัดการ POLC ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ ภาวะผู้นำ และการควบคุมคุณภาพของร้านอาหาร รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ บทบัญญัติเกี่ยวกับศาสนาอิสลาม ข้อกำหนดการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลและพฤติกรรมผู้บริโภค (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
 ของประเทศไทย

ปัจจัย	ปัญหาและอุปสรรค
ด้านการจัดการ (POLC)	
1. การวางแผน (planning)	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่และสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานฮาลาล และบทบัญญัติศาสนาอิสลาม - เมนูอาหารไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค - พนักงานหายาก เนื่องจากเป็นพื้นที่เสี่ยง - ผู้ประกอบการไม่ได้วางแผนที่จะขอตราฮาลาล รับรองมาตรฐานในระยะเริ่มต้นของการเปิดกิจการ
2. การจัดองค์การ (organizing)	<ul style="list-style-type: none"> - วัตถุดิบที่มีเครื่องหมายฮาลาล บางชนิดเป็นสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ มีราคาสูง และหาซื้อค่อนข้างยาก - พนักงานไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติทางศาสนาอิสลาม - พนักงานขาดทักษะด้านการทำอาหารฮาลาลโดยตรง และร้านอาหารขาดสภาพคล่องด้านการเงิน
3. ภาวะผู้นำ (leadership/leading)	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถควบคุมหรือสั่งงานได้ เนื่องจากส่วนใหญ่พนักงานเป็นระบบเครือญาติ/หากส่งอบรมจะทำให้ขาดแรงงาน - มีทัศนคติว่าตนเองเป็นมุสลิมอยู่แล้ว
4. การควบคุม (controlling)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ปรุงอาหารขาดความชำนาญในการปรุงอาหารบางประเภททำให้ไม่สามารถควบคุมคุณภาพอาหารให้มีมาตรฐานตามที่ร้านอาหารกำหนดได้ - วัตถุดิบและกระบวนการผลิตต้องเป็นไปตามบทบัญญัติศาสนาอิสลามเท่านั้น
ด้านอื่นๆ	
5. บทบัญญัติทางศาสนาอิสลาม	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าของร้านส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิมดั้งเดิมในชุมชนอยู่แล้วและได้รับความเชื่อมั่นจากชุมชน จึงไม่จำเป็นต้องใช้มาตรฐานฮาลาลในการจัดร้านอาหาร
6. ข้อกำหนดการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขอรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลสูง - ระยะเวลาในการดำเนินการออกไปรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลใช้เวลานาน
7. บริบทสังคมและวัฒนธรรมใน 3 จังหวัดชายแดนใต้	<ul style="list-style-type: none"> - หุ่นส่วนที่เป็นคนต่างศาสนามาร่วมหุ้ญด้วย ส่งผลให้ผู้บริโภคที่เป็นมุสลิมขาดความเชื่อมั่นในร้านอาหารที่ไม่มีตราฮาลาลรับรอง
8. พฤติกรรมผู้บริโภค	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนใหญ่ผู้บริโภคเป็นคนในชุมชนมีความเชื่อมั่น ยกเว้นนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมอาจจะถามหาป้ายตราฮาลาล จากร้านที่ไม่มีตราฮาลาล - ผู้บริโภคที่ไม่ใช่มุสลิมบางราย มักนำเครื่องต้มแอลกอฮอล์เข้ามาภายในร้านอาหาร

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของร้านอาหารที่ไม่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานใน 3 จังหวัดชายแดนใต้อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 การวางแผน

สภาพแวดล้อมและสถานที่ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานฮาลาล เนื่องจากสถานที่

จะต้องเป็นสถานที่เฉพาะ ไม่ปะปนกับสถานที่ที่ใช้ประกอบอาหารหรือสิ่งต้องห้ามตามบทบัญญัติศาสนาอิสลาม โดยแยกออกจากการผลิตสิ่งที่ไม่ฮาลาลอย่างชัดเจน เช่น มีกำแพงกั้นช่องทางการลำเลียงวัตถุดิบสดกับอาหารที่ปรุงสุกต้องแยกออกจากกัน และต้องไม่มีสัตว์เลี้ยงเข้าไปเกี่ยวข้องกับบริเวณการผลิต แต่ด้วยร้านอาหารส่วนใหญ่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นร้านอาหารที่เป็นธุรกิจครอบครัวเรือนสืบทอดรุ่นสู่รุ่น

ใช้ที่อยู่อาศัยเป็นร้านอาหารจำหน่ายให้กับคนในชุมชน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ร้านอาหารที่ไม่ได้ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 10 (2561, มีนาคม 30, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “ร้านเราเป็นธุรกิจของครอบครัวใช้บ้านเป็นร้านขายอาหาร แม่เปิดมา 26 ปีแล้ว เป็นร้านที่คนในจังหวัดปัตตานีรู้จักดีถึงแม้ทางเราไม่ได้ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารแต่เรามีลูกค้าประจำที่แวะเวียนทานตลอด”

1.2 การจัดการค้า

วัตถุดิบที่มีเครื่องหมายฮาลาลเป็นสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ และมีราคาสูงเนื่องจากการสั่งซื้อวัตถุดิบบางชนิดที่มีตราฮาลาล จะต้องสั่งมาจากต่างประเทศหรือประเทศใกล้เคียง เช่น ประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ทำให้ต้นทุนวัตถุดิบมีราคาที่สูงขึ้น ดังนั้นอาจจะทำให้บางร้านใช้วัตถุดิบที่มีในพื้นที่แต่ไม่มีตราฮาลาล อาจทำให้อาหารปนเปื้อนมีพิษ ไม่บริสุทธิ์ และเป็นสิ่งต้องห้าม (ฮารอม) ขัดต่อบทบัญญัติศาสนาอิสลามส่งผลให้ผู้บริโภคขาดความมั่นใจได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 2 (2561, มีนาคม 30, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “วัตถุดิบเบเกอรี่เจลาตินต่าง ๆ ต้องมีฮาลาล ต้องหาซื้อจากมาเลย์ ซึ่งร้านเบเกอรี่ทั่วไปหายากมากที่มีฮาลาล ถ้ามีตราฮาลาลราคาก็สูงมาก”

พนักงานไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติทางศาสนาอิสลามเนื่องจากพนักงานในร้านอาหารบางรายไม่ใช่ชาวมุสลิม ส่งผลให้พนักงานไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติทางศาสนาอิสลามทำให้ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นในการมาใช้บริการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 5 (2561, มีนาคม 28, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “ที่ร้านเราขาดพนักงานเสรีฟ มีเด็กที่ไม่ใช่คนมุสลิมสมัครทางเราก็รับเข้าทำงาน ร้านก็ได้อบรมถึงกฎข้อบังคับตามศาสนาอิสลามไปบ้าง แต่พอลูกค้ารู้ว่าไม่ใช่มุสลิม เค้จะถามเด็กเลยว่ากินหมูไหม ล้างทำความสะอาดตัวเองไหม” และพนักงานบางรายมีคุณสมบัติ และความสามารถไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ผู้ประกอบการกำหนดเนื่องจากพื้นที่ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ได้แก่ ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีความหนาแน่นของประชากรชาวมุสลิมมากที่สุด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) สำหรับพนักงานในร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นพนักงานในท้องถิ่นมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับความต้องการของร้านอาหาร ทำให้ผู้ประกอบการสูญเสียเวลาและงบประมาณในการฝึกฝนและพัฒนาความสามารถของพนักงานเพื่อให้พร้อมที่จะทำงานอย่างมืออาชีพและประสิทธิภาพในการบริการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ขอตราฮาลาล

รับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 1 (2561, มีนาคม 28, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “ที่ร้านเราพนักงานส่วนใหญ่เป็นเด็กในพื้นที่เป็นญาติพี่น้อง บางคนทำอาหารไม่เป็นเลย บางคนเป็นเด็กที่ไม่เคยทำงาน ทางร้านต้องส่งไปอบรมทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม”

ขาดสภาพคล่องทางการเงินหมุนเวียน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 3 (2561, มีนาคม 20, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “ที่ร้านเราเป็นร้านที่ไม่ใหญ่ พื้นที่ในการให้บริการน้อยยอดขายก็ไม่มาก ไม่กู้เงินจากธนาคารแต่บางช่วงที่เกิดความไม่สงบในพื้นที่ ก็ขายของไม่ได้แต่ค่าใช้จ่ายมีทุกวัน จึงทำให้ขาดเงินหมุนเวียนต่อ”

1.3 ภาวะผู้นำ

ผู้ประกอบการคิดว่าตนเองเป็นมุสลิมอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องขอรับรองตราฮาลาล เพราะรู้สึกว่ามีปัญหาและปลอดภัย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ไม่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 10 (2561, มีนาคม 22, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “ลูกค้าเชื่อความเป็นมุสลิม และเราก็นับถือศาสนาอิสลาม ลูกค้าไม่ได้ถามหาป้ายตราฮาลาลเราเป็นคนท้องที่และรับราชการด้วยค่ะ” และผู้ประกอบการไม่สามารถควบคุมพนักงานให้อยู่ในกฎระเบียบได้เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นเครือญาติกัน และไม่ค่อยได้มีการพัฒนาหรืออบรมเพิ่มเติม ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 12 (2561, มีนาคม 22, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “ที่ร้านเราส่วนใหญ่เป็นลูกหลานมาช่วยกันค้าขาย แต่ปัญหา คือ เด็กพวกนี้ไม่ค่อยเชื่อฟัง สั่งอะไรก็ไม่ทำตามบางทีก็เหนียวไม่ค่อยอยู่ในกฎระเบียบ ในช่วงที่ทาง สสจ. มีการอบรมเราก็ไม่ได้ส่งไปเนื่องจากร้านเราเล็ก ๆ พนักงานน้อยหากส่งไปก็จะไม่มีคนช่วยทำงาน”

1.4 การควบคุม

ร้านอาหารบางร้านผู้ปรุงอาหารขาดความชำนาญในการปรุงอาหารบางประเภททำให้ไม่สามารถควบคุมคุณภาพอาหารให้ได้มาตรฐาน แต่จะให้ความสำคัญกับความรวดเร็วกับการให้บริการมากกว่ารสชาติของอาหาร ทำให้รสชาติของอาหารไม่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้บริโภค และผู้บริโภคบางรายที่เป็นชาวต่างศาสนาได้นำเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เข้ามาดื่มภายในร้าน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ไม่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 7 (2561, มีนาคม 25, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “ร้านเราเน้นความรวดเร็วในการเสิร์ฟอาหาร หากอาหารอร่อยมาก แต่ซ้ำลูกค้าไม่รอ โดยเฉพาะมือเที่ยง แต่บางวันก็มีคนไทยพุทธชอบ

เอาเหล้า เบียร์ซื้อมาจากข้างนอกใส่ขวดน้ำอัดลมมาบ้างมา
แอบกินในร้าน พอเราไปบอกว่าดื่มไม่ได้ เค้าบอกว่าไม่เห็น
มีป้ายฮาลาลคิดว่าทานได้”

1.5 บทบัญญัติทางศาสนาอิสลาม

เนื่องจากผู้ประกอบการร้านส่วนใหญ่เป็น
ชาวมุสลิมดั้งเดิมในชุมชนอยู่แล้วและปฏิบัติตามบทบัญญัติ
ศาสนาอิสลามเพราะผู้ประกอบการที่เป็นชาวมุสลิมมีความ
เชื่อว่าหากไม่ปฏิบัติจะเป็นบาป ทำให้ได้รับความเชื่อมั่น
จากชุมชน จึงคิดว่าไม่จำเป็นต้องใช้ตราฮาลาลในการจัดร้าน
อาหาร ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ไม่ขอ
ตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 8 (2561, มีนาคม 25,
สัมภาษณ์) กล่าวว่า “เราเป็นคนที่นี่เกิดที่นี่ส่วนใหญ่จะรู้จัก
กันหมด การอยู่กันของคนมุสลิมมีความเชื่อว่าเราทุกคน
ต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของศาสนาอิสลามไม่อยากจะบาป
ที่จะล้างออกยากและจะถูกเพื่อน ๆ มุสลิมด้วยกันกดดัน”

1.6 ข้อกำหนดการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล

พบว่า อัตราค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
การขอรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลสูง ไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน
และการดำเนินการออกไปรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล
ใช้ระยะเวลานาน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ
ร้านอาหารที่ไม่ขอรับรองมาตรฐานฮาลาลร้านอาหารที่ 3
(2561, มีนาคม 13, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “ปัญหาอุปสรรค คือ
ค่าใช้จ่ายรับรอง ค่าเดินทาง ค่าที่ปรึกษา ค่าตรวจ ค่ามาดุกที่ต้อง
จ่ายเงินแล้ว มาตรวจ 2-3 ครั้ง/ปี สำหรับร้านเล็ก ๆ ถือเป็น
อุปสรรคเพราะทุนน้อย” และดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์
ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ไม่ขอรับรองมาตรฐานฮาลาลร้าน
อาหารที่ 5 (2561, มีนาคม 13, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “เคยขอ
ตราฮาลาลที่จังหวัด แต่ก็มีหลายขั้นตอน ใช้เวลานาน มีการ
เปลี่ยนชุดกรรมการใหม่ ซึ่งส่งเอกสารไปแล้ว แต่พอเปลี่ยน
กรรมการ เลยไม่ได้ตราฮาลาลสักที และค่าใช้จ่ายในการขอ
ฮาลาลสูง เช่น ค่าเดินทางของกรรมการที่มีการตรวจ เคยถาม
ไปว่าหากจบกระบวนการขอฮาลาลจะต้องเสียค่าใช้จ่าย
เท่าไร เขาตอบมาว่าไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท”

1.7 บริบทสังคมและวัฒนธรรมใน 3 จังหวัด
ชายแดนใต้

บางร้านมีหุ้นส่วนที่เป็นต่างศาสนามาร่วมหุ้น
ด้วยส่งผลให้ผู้บริโภคที่เป็นมุสลิมขาดความเชื่อมั่นในเรื่อง
มาตรฐานอาหารฮาลาล และความสะอาดของร้านอาหารที่

ผู้ประกอบการต่างศาสนิก แม้ว่าสถานประกอบการร้านอาหาร
นั้นจะได้รับการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลแล้วก็ตาม
ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการร้านอาหาร
ที่ไม่ขอรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลร้านที่ 1 (2561, มีนาคม
13, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “มุสลิมบางคนไม่เชื่อมั่นว่าสามารถ
รับประกันได้ เพราะชื่อร้านไม่ได้สื่อความเป็นมุสลิม มีเพียง
การบอกปากต่อปากเท่านั้น”

1.8 พฤติกรรมผู้บริโภค

ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนมีความเชื่อมั่น
ยกเว้นนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม อาจจะถามหาป้ายตราฮาลาล
จากร้านที่ไม่มีรับรองมาตรฐานฮาลาล ผู้บริโภคที่ไม่ใช่มุสลิม
บางราย มักนำเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เข้ามาภายในร้านอาหาร
ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการร้านอาหาร
ที่ไม่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 4 (2561,
มีนาคม 13, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “คนที่มากินส่วนใหญ่เป็น
คนแถวนี้ รู้จักกันหมดเค้าจะมากินเป็นประจำ เค้ารู้ว่าร้านเราเป็น
ร้านมุสลิม แต่บางวันก็มีลูกค้านำเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เข้ามา
ทานในร้าน แต่ทางร้านไม่ยอมบางคนก็แอบใส่ขวดอื่นเข้ามา”
สอดคล้องกับผู้ประกอบการร้านอาหารที่ขอตราฮาลาลรับรอง
มาตรฐานอาหารร้านที่ 7 (2561, มีนาคม 25, สัมภาษณ์)
กล่าวว่า “จังหวัดเราเป็นจังหวัดเล็ก ๆ จะอยู่กันแบบพี่น้อง
ส่วนใหญ่ก็รู้จักกัน เค้าสนใจเรื่องตราฮาลาลเพราะเค้ารู้ว่า
ร้านเป็นร้านมุสลิม แต่ร้านเราเคยมีลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว
จากมาเลเซียมากิน ทางหัวหน้าทัวร์ถามเลยว่าทางร้านมีตรา
ฮาลาลรับรองไหมและทางร้านเราติดป้ายห้ามนำเครื่องดื่ม
แอลกอฮอล์เข้ามาภายในร้าน”

2. แนวทางการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐาน

อาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดการร้าน
อาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดน
ภาคใต้ของประเทศไทย และผลจากเวทีรับฟังความคิดเห็น
จากนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวทางการ
จัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัด
ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการ
จัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัด
ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แนวทางการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย

ปัจจัยและการจัดการร้านอาหาร	แนวทางการจัดการร้านอาหาร
ด้านการจัดการ (POLC)	
1. การวางแผน (planning)	<ul style="list-style-type: none"> - มีการวางแผนในเรื่องของสภาพแวดล้อมทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมแก่การประกอบกรร้านอาหารตามมาตรฐานฮาลาล - มีการวางแผนในเรื่องของแหล่งวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหารฮาลาล และกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการให้ชัดเจน การจัดหาพนักงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานและการบริการ - มีการวางแผนเตรียมความพร้อมในการขอรับรองมาตรฐานฮาลาล
2. การจัดองค์การ (organizing)	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดโครงสร้างของร้าน ข้อกำหนดของการบริหาร และการอยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างชัดเจน - มีการหาจัดซื้อวัตถุดิบที่มีคุณภาพจากแหล่งที่เชื่อถือได้หรือมีตราฮาลาลให้เพียงพอต่อการผลิตอาหารในแต่ละวัน - มีการจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้เพียงพอและเหมาะสมกับการบริการและงานที่ถนัด - มีการอบรมพนักงานก่อนเข้าทำงาน - ควรจัดสรรเงินทุนหมุนเวียนภายในร้านให้เพียงพอในแต่ละวัน
3. ภาวะผู้นำ (leadership/leading)	<ul style="list-style-type: none"> - มีการอบรมพัฒนาศักยภาพในแต่ละหน้าที่ให้เกิดความชำนาญและเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ - สำนวจความต้องการจัดทาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ - จัดสรรให้มีสวัสดิการและส่งเสริมพนักงานหลาย ๆ ด้าน เช่น เงินเดือน โบนัส ส่งเสริมการเล่าเรียนที่สูงขึ้น เป็นต้น
4. การควบคุม (controlling)	<ul style="list-style-type: none"> - มีการควบคุมการปฏิบัติตามบทบัญญัติศาสนาอิสลาม การดำเนินการตามข้อกำหนดมาตรฐานฮาลาล หลักวิทยาศาสตร์อาหารฮาลาล (ศาสนารับรอง วิทยาศาสตร์รองรับ) และหลักสุขาภิบาล ตั้งแต่ในเรื่องของวัตถุดิบ กระบวนการผลิต พนักงาน ที่เกี่ยวกับการปรุงหรือผลิตอาหารต้องไม่ยุ่งเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่ฮาลาลโดยเด็ดขาด การขนส่งหรือการเสิร์ฟต้องไม่ปนเปื้อนกับสิ่งต้องห้าม และจะต้องมีพนักงานมุสลิมในส่วนการจัดซื้อวัตถุดิบและควบคุมการผลิตหรือปรุงอาหาร
ด้านอื่น ๆ	
6. ข้อกำหนดการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล	<ul style="list-style-type: none"> - มีการให้ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหลักฮาลาลและกระบวนการขอรับรองมาตรฐานฮาลาล - ร้านอาหารได้ดำเนินการตามข้อกำหนดมาตรฐานฮาลาลทุกขั้นตอน เช่น การจัดซื้อวัตถุดิบ การล้างวัตถุดิบ การจัดเก็บอุปกรณ์ครัว การขนส่งสินค้า เป็นต้น - การสร้างภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและให้ความสำคัญกับเครื่องหมายหรือตราฮาลาล - การกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลที่สอดคล้องกับบริบทใน 3 จังหวัดชายแดนใต้โดยเฉพาะและชัดเจน เช่น ขบวนการที่กระชับ ระยะเวลาการรับรองมาตรฐานจาก 1 ปี เป็น 5 ปี ลดค่าใช้จ่ายในการขอรับรอง - ควรรณรงค์ประชาสัมพันธ์เครื่องหมายฮาลาลของไทยที่ถูกต้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง - เพิ่มคุณค่าให้กับเครื่องหมายฮาลาล
7. การรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือ CSR (Corporate Social Responsibility)	<ul style="list-style-type: none"> - สังคมและสิ่งแวดล้อมมีผลกระทบจากการทำอาหาร การประกอบอาหาร

จากตารางที่ 2 แนวทางการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การวางแผน

ผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนการประกอบการร้านอาหารในเรื่องปัจจัยพื้นฐาน เช่น สภาพแวดล้อมทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถสะดวกและมีเพียงพอ มีบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ดี กลุ่มเป้าหมาย และประเภทอาหารหรือประกอบธุรกิจอาหารที่มีความแปลกใหม่ ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการร้านอาหาร แต่จะต้องมีการวางแผนการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับอาหารฮาลาลและการขอรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลเพิ่มเติม ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 5 และ 6 (2561, มีนาคม 13, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “หากใครจะมาเปิดร้านขายอาหารไม่ว่าจะนับถือศาสนาอิสลามหรือนับถือศาสนาอื่น ๆ ควรจะต้องศึกษาบทบัญญัติศาสนาอิสลามรวมถึงข้อกำหนดการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลให้ถ่องแท้ และต้องดูว่าเราจะขายให้ใคร ขายอะไร หากทำเลที่ตั้งให้ตรงกับกลุ่มคนที่เราจะขาย สถานที่ต้องเอื้อต่อการที่จะขอรับตราฮาลาลต่อไป และหาพนักงานที่มีความสามารถที่เราต้องการ” สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลจากการจัดทำประชุมกลุ่มผู้อำนวยการสำนักสนับสนุนการผลิตและธุรกิจฮาลาลจังหวัดชายแดนใต้ (2561, สิงหาคม 13, ประชุมกลุ่ม) ให้ความคิดเห็นว่าภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหลักการและอาหารฮาลาลแก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภคสร้างความเข้าใจและรณรงค์ใช้คำเต็มของคำว่าฮาลาล คือ “ฮาลาลตอยยิบัน” ซึ่งหมายถึง การบริโภคสิ่งที่ยอนุมัติ (ฮาลาล) ที่ดี ๆ มีประโยชน์ (ตอยยิบัน)

2.2 การจัดองค์การ

ผู้ประกอบการร้านอาหารทุกร้านมีการควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบจากแหล่งที่เชื่อถือได้หรือมีตราฮาลาลตามบทบัญญัติศาสนาอิสลาม โดยวัตถุดิบของสดจะซื้อจากร้านที่เชื่อถือได้ว่าเนื้อสัตว์มาจากโรงเชือดของมุสลิม วัตถุดิบของสด แขน้แข็ง และของแห้งจะพิจารณาที่มีเครื่องหมายฮาลาลที่บรรจุภัณฑ์ สถานประกอบการกำหนดกฎระเบียบที่ชัดเจน และมีการอบรมให้ความรู้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานมีการบริหารแบบกันเองเหมือนคนในครอบครัว พนักงานในครัวจำเป็นต้องเป็นพนักงานที่นับถือศาสนาอิสลาม เพื่อควบคุมดูแลในเรื่องของฮาลาล และทางผู้ประกอบการควรมีการจัดสรรเงินทุนหมุนเวียนสำรองไว้ยามฉุกเฉิน ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 4 (2561, มีนาคม 13, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “ในครัวมีกระบวนการจัดซื้อ มีผู้จัดหาสินค้า (supplier) มาส่งของและมีการตรวจรับโดยอาหารที่จัดซื้อต้องมีตราฮาลาลโดยการขนส่งก็ต้องไม่ปนเปื้อนหะรอม ไม่มีสิ่งต้องห้าม (หมู)” (ผู้ประกอบการที่มีตราฮาลาลรับรองมาตรฐานร้านที่ 4, 2561, มีนาคม 13, สัมภาษณ์) สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลจากการจัดทำประชุมกลุ่มนักวิชาการสาธารณสุขศูนย์อนามัย 12 ยะลา (2561, สิงหาคม 13, ประชุมกลุ่ม) ให้ความคิดเห็นว่า “ควรมีการอบรมให้ความรู้ข้อกำหนดมาตรฐานอาหารฮาลาลและสุขาภิบาลอาหารให้แก่พนักงานและเจ้าของก่อนที่เปิดให้บริการและทางร้านควรจัดโครงสร้างของการบริหารงานให้ชัดเจน”

2.3 ภาวะผู้นำ

ผู้ประกอบการต้องมีการภาวะผู้นำส่งเสริม สนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานในการทำงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน ด้วยวิธีการต่าง ๆ มีสวัสดิการให้แก่พนักงาน เช่น วันหยุด การเลี้ยงอาหาร การพาไปท่องเที่ยว เป็นต้น และมีการส่งเสริมให้พนักงานในเรื่องการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การขึ้นเงินเดือน การให้โบนัส เบี้ยขยัน การเลี้ยงอาหาร การส่งเสริมด้านการศึกษาให้เรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น การส่งเสริมอบรมต่อยอดความรู้ เช่น การจัดส่งพนักงานอบรมที่โรงเรียนสอนการประกอบอาหาร เลอ กอร์ดอง เบลอ ดุสิตธานี เป็นต้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการจัดทำประชุมกลุ่มนายกสมาคมธุรกิจอาหารจังหวัดปัตตานี (2561, สิงหาคม 13, ประชุมกลุ่ม) ให้ความคิดเห็นว่า “เราควรดูแลพนักงานทุกคนเหมือนลูกหลานของเราเอง และโอกาสต่าง ๆ เช่น ในช่วงเดือนถือศีลอด (รอมฎอน) ทางร้านควรมีข้าวปลาอาหารให้แก่พนักงาน รวมถึงมีเบี้ยขยันบ้าง ช่วงวันหยุดพาไปเที่ยวบ้าง หากพนักงานบางคนอยากเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้นเราก็ควรส่งเสริม ซึ่งในจังหวัดปัตตานีมีให้เห็นอยู่ค่ะ”

2.4 การควบคุม

ผู้ประกอบการต้องมีการควบคุมคุณภาพวัตถุดิบ กระบวนการผลิตของอาหาร ความสด สะอาด มีการตรวจสอบรสชาติและคำนึงถึงภาพลักษณ์หน้าตาของอาหาร โดยมีหลักการควบคุมตามหลักสุขาภิบาล การผลิตอาหารที่ถูกต้อง บทบัญญัติศาสนาอิสลามและข้อกำหนดการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลและถูกสุขอนามัย ทั้งนี้โดยผู้ประกอบการและพนักงานของร้านที่เป็นมุสลิม จะรู้และเข้าใจบทบัญญัติทางศาสนาอิสลามควรจะเป็นผู้จัดซื้อวัตถุดิบและควบคุมการผลิตหรือปรุงอาหาร และต้องไม่ยุ่งเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่ฮาลาลโดยเด็ดขาด รวมถึงการขนส่งหรือการเสิร์ฟต้องไม่ปนเปื้อน

กับสิ่งต้องห้าม เช่น เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ สุกร เป็นต้น

หลักการควบคุมการผลิตอาหารตามหลัก
สุขาภิบาล ถูกสุขอนามัย บทบัญญัติศาสนาอิสลามและข้อ
กำหนดการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล มีดังนี้

1) แหล่งที่มาวัตถุดิบ การจัดซื้อวัตถุดิบ อาหารสด
อาหารแห้ง อาหารแปรรูป หรือวัตถุดิบเบเกอรี่ เจลาตินต่าง ๆ
ต้องคำนึงถึงเครื่องหมายฮาลาล ของสดประเภทเนื้อสด
จะต้องซื้อจากร้านมุสลิมและมีแหล่งที่มาที่ชัดเจน หรือมีใบ
ประกอบจากโรงเชือดเนื้อที่มีมาตรฐาน

2) การล้างวัตถุดิบ การล้างวัตถุดิบโดยการจุ่ม
หรือน้ำซังในภาชนะ และต้องล้างน้ำสะอาดที่ไหลผ่านวัตถุดิบ
เป็นการล้างครั้งสุดท้าย โดยน้ำที่ใช้ไหลผ่านครั้งสุดท้ายจะนำ
ไปใช้ล้างวัตถุดิบหรือสิ่งอื่นอีกไม่ได้ จากนั้นสะเด็ดน้ำให้แห้ง

3) กระบวนการผลิต กระบวนการผลิตต้อง
ถูกต้องตามข้อบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามคือปราศจาก
สิ่งต้องห้ามตั้งแต่ต้นทางตามขั้นตอนการประกอบอาหาร
ตามมาตรฐานฮาลาล เช่น การเตรียมห้องครัว การเตรียมวัสดุ
อุปกรณ์ การปรุงอาหารและถ้าอาหารมีส่วนผสมที่เป็น
แอลกอฮอล์

4) แหล่งผลิต สถานประกอบการต้องมีกฎระเบียบ
ที่เกี่ยวกับข้อกำหนดมาตรฐานฮาลาล เช่น ห้ามเอาแอลกอฮอล์
และอาหารต้องห้ามเข้ามาในสถานประกอบการอย่างเด็ดขาด
ห้ามดื่มแอลกอฮอล์ในระหว่างการทำงานสถานประกอบการ
ควรมีพื้นที่สำหรับทำละหมาดหรือห้องละหมาดเพิ่มเติมตาม
ความเหมาะสม

5) เครื่องมือและอุปกรณ์การผลิต การวางและ
การจัดเก็บอุปกรณ์ครัวต้องเป็นไปตามที่ข้อกำหนดมาตรฐาน
ฮาลาลกำหนด เช่น การจัดเก็บกระทะโดยการแขวนและมี
ช่องว่างให้ระบายอากาศ การกำหนดมาตรฐานความสูงจาก
พื้นของโต๊ะที่ใช้ปรุงเตรียมอาหาร การใช้อุปกรณ์ในครัวที่ต้อง
เป็นสแตนเลสไม่ใช่เหล็ก ตู้แช่ความเย็นต้องได้มาตรฐาน
ไม่เสื่อมอายุการใช้งาน เป็นต้น

6) การเก็บรักษาและการขนส่ง การเก็บรักษา
วัตถุดิบต้องเก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อวัตถุดิบแต่ละชนิด
และใช้ภาชนะที่สะอาด การขนส่งวัตถุดิบต้องไม่ปะปนกับ
สิ่งต้องห้าม (เนื้อสุกร)

7) พนักงาน กำหนดให้มีพนักงานที่อยู่ในครัว
เป็นมุสลิมอย่างน้อย 1 คน อาจจะเป็นหัวหน้าหรือแม่ครัว
เพื่อควบคุมดูแลในเรื่องของฮาลาล ผู้ประกอบการต้องให้
พนักงานทุกคนอบรมเรื่องฮาลาลและสร้างความเข้าใจใน
เรื่องของฮาลาล

ดังที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ
ร้านอาหารที่ไม่ขอตราฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหารร้านที่ 1
(2561, มีนาคม 13, สัมภาษณ์) กล่าวว่า “มีการทดสอบรสชาติ
อาหารตลอดเวลา และปฏิบัติตามหลักศาสนาไม่มีสิ่งต้องห้าม
เข้ามาในการปรุงอาหาร มีพนักงานที่เป็นมุสลิมคอยดูแล และ
ทางร้านจะไม่ซื้อของที่ต้องห้ามเข้ามาในครัว” สอดคล้องกับ
ผู้ให้ข้อมูลจากการจัดทำประชุมกลุ่มศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาล
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ปัตตานี) (2561, สิงหาคม 13,
ประชุมกลุ่ม) ให้ความคิดเห็นว่า “ผู้ประกอบการและพนักงาน
ต้องปฏิบัติตามสอดคล้องกับหลักศาสนาอย่างเคร่งครัด และ
ควรมีพนักงานมุสลิมเป็นผู้ควบคุมในการผลิต”

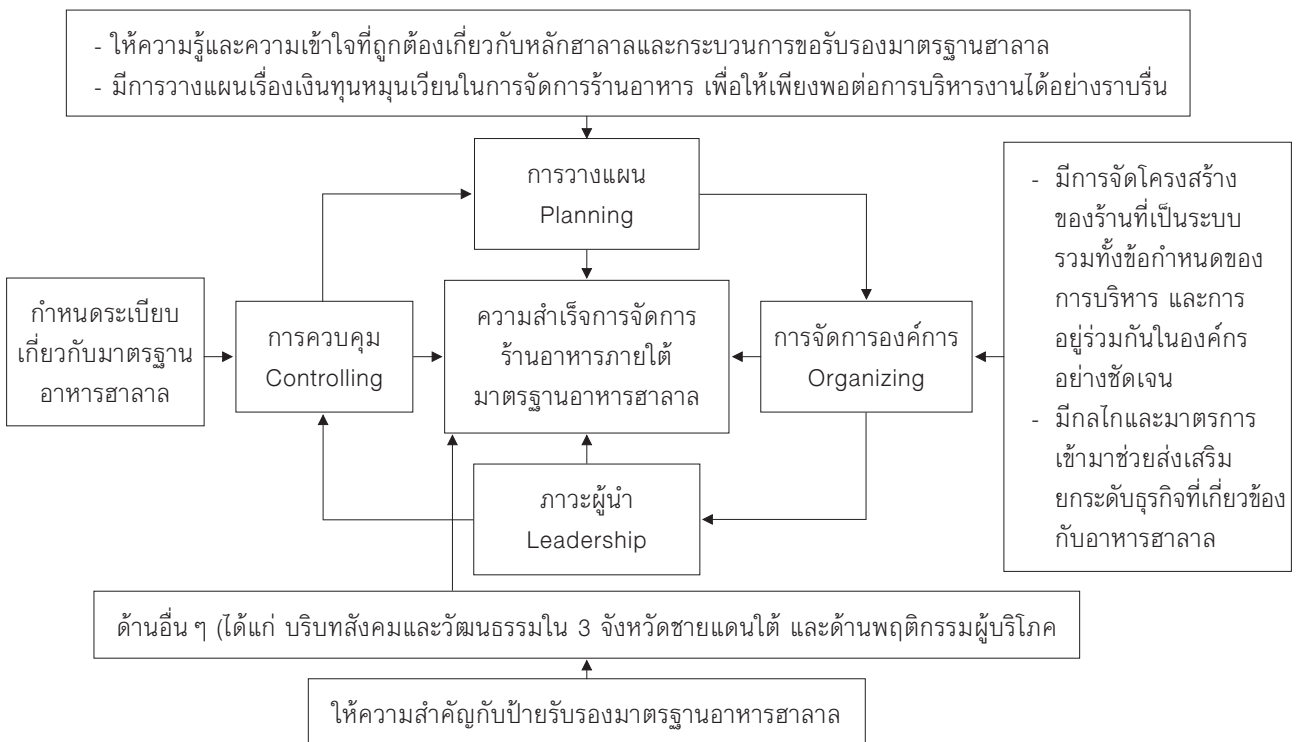
2.5 บทบัญญัติทางศาสนาและข้อกำหนดการรับรอง
มาตรฐานอาหารฮาลาล

คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย
และคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ควรมีกลไกและ
มาตรการมาช่วยส่งเสริมยกระดับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาหาร
ฮาลาลในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ เพื่อผู้ประกอบการ
ร้านอาหารมองเห็นคุณค่า ความสำคัญ ผลกระทบ และ
ผลประโยชน์ของการรับรองมาตรฐานฮาลาล โดยการยก
ระดับธุรกิจฮาลาลภาครัฐควรร่วมกันวางแผนและผลักดัน
ธุรกิจฮาลาลอย่างเป็นรูปธรรมจนเกิดเป็นโมเดลร้านอาหาร
ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล เพื่อไปสู่ Halal
Tourism และควรทำความเข้าใจการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม
ด้วย สำหรับกระบวนการขอการรับรองมาตรฐานฮาลาล
ควรกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐานอาหาร
ฮาลาลที่สอดคล้องกับบริบทใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ขึ้นมา
โดยเฉพาะเพราะถือเป็นพื้นที่พิเศษที่มีจำนวนประชากร
มุสลิมอาศัยอยู่มาก โดยอาจลดระยะเวลาในการดำเนินการ
ขอรับรองมาตรฐานให้สั้นลง และขยายระยะเวลาการรับรอง
มาตรฐานฮาลาลจาก 1 ปี เป็น 5 ปี ลดค่าใช้จ่ายในการ
ขอรับรอง ดังข้อเสนอในเวทีประชุมกลุ่มผู้อำนวยการสำนัก
สนับสนุนการผลิตและธุรกิจฮาลาลจังหวัดชายแดนใต้ และ
นายกสมาคมธุรกิจอาหารจังหวัดปัตตานี (2561, สิงหาคม 13,
ประชุมกลุ่ม) กล่าวว่า “การขอฮาลาลในพื้นที่ 3 จังหวัดควร
จัดเป็นพื้นที่พิเศษสำหรับพื้นที่ หารือปรับระยะเวลาในการขอ
ให้เร็วขึ้น คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดควรเข้ามาช่วยเหลือ
ควรขยายเวลาการรับรองจาก 1 ปี เป็น 5 ปี รวมถึงควรลด
ค่าธรรมเนียมในการขอรับรองด้วย และรณรงค์ประชาสัมพันธ์
เครื่องหมายฮาลาลของไทยที่ถูกต้องอย่างจริงจังและ
ต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริโภคได้เห็นความสำคัญของเครื่องหมาย
ฮาลาล สร้างการยอมรับการให้คุณค่าและความคุ้นเคยในกลุ่ม
ผู้บริโภค”

อภิปรายผล

จากการนำแนวความคิดด้านการจัดการ POLC มาใช้ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย เพื่อหาแนวทางการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย จึงได้นำมาแสดงในแผนภูมิที่ 2 ประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ๆ ที่นำมาใช้ในการหาแนวทางในการจัดการร้านอาหารฮาลาล ได้แก่ ด้านการวางแผน การจัดการองค์การ และการควบคุม ซึ่งพบว่าในด้านการวางแผนนั้นสาเหตุที่ผู้ประกอบการร้านอาหารไม่ขอฮาลาลรับรองมาตรฐานอาหาร เนื่องจากขาดการวางแผนในการดำเนินการขอรับรองมาตรฐานฮาลาล และร้านเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นร้านที่มีขนาดเล็ก มีการทำงานแบบระบบเครือญาติ และเนื่องจากเป็นพื้นที่ในเขตค่อนข้างเฉพาะกลุ่ม ทำให้การขอรับรองจึงไม่มีความจำเป็นหรือไม่กระทบต่อธุรกิจมากนัก ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารที่ขอรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลนั้นได้มีการวางแผนไว้ว่าจะขอรับรองและส่วนใหญ่เป็นร้านที่มีโครงสร้างการทำงานที่ค่อนข้างชัดเจน เช่น ห้องอาหารภายในโรงแรม เป็นต้น เนื่องจากร้านเหล่านี้เป็นร้านที่มีการต้อนรับนักท่องเที่ยว รวมทั้งมีการจัดการประชุมต่าง ๆ ในโรงแรม จึงทำให้ชาวมุสลิมนอกพื้นที่ที่มาพักอาศัยต้องการความเชื่อใจในร้านอาหารที่มีมาตรฐานอาหารฮาลาลในการ

มาใช้บริการ ร้านอาหารกลุ่มนี้จึงจำเป็นต้องขอรับรองตราฮาลาล ซึ่งสอดคล้องกับ วุฒิชัย วีระมาชา (2553) ที่ศึกษาความพร้อมของโรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการขอรับรองมาตรฐานการบริการอาหารฮาลาลเพื่อการท่องเที่ยว โดยอาศัยแนวความคิดด้านการวางแผนในการขอรับรองมาตรฐานการบริการอาหารฮาลาลเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งพบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและให้ผลลัพธ์ที่ชัดเจน ดังนั้นแนวทางในการจัดการควรมีการให้ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหลักฮาลาล รวมทั้งการให้ความรู้เรื่องของกระบวนการขอรับรองมาตรฐานฮาลาลว่ามีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ผู้ที่ต้องการประกอบธุรกิจร้านอาหารฮาลาลได้เตรียมตัวได้อย่างถูกต้องในการขอรับรองมาตรฐานฮาลาล นอกจากนั้นการวางแผนยังครอบคลุมถึงเรื่องการวางแผนด้านเงินทุนหมุนเวียนที่ใช้ในการบริหารงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรณพิมล ศิลปะรัตนานนท์ (2555) เรื่องการจัดการร้านอาหารมังสวิรัติตามแนวคิดเพื่อสุขภาพ ผลกำไร และจิตวิญญาณที่มีการจัดการวางแผนในด้านการจัดการเงินทุนร้านอาหารมังสวิรัติตั้ง 3 ร้านมีการจัดการเงินทุนใน 3 ด้าน คือ ด้านเงินทุนจัดตั้งร้าน ด้านเงินทุนเริ่มต้นธุรกิจ และด้านเงินทุนในการดำเนินการ และมีแหล่งเงินทุนจากเงินทุนส่วนตัวในการลงทุนทั้งหมด จึงส่งผลให้การดำเนินกิจการของร้านเป็นไปอย่างราบรื่นและไม่ติดขัดใด ๆ



แผนภูมิที่ 2 แนวทางการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานอาหารฮาลาลใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย

ในด้านการจัดองค์การก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการจัดการร้านอาหารฮาลาล เนื่องจากผู้ประกอบการบางรายไม่เห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารที่ได้รับตรามาตรฐานฮาลาล เพราะมีความเชื่อและมั่นใจในความเป็นมุสลิมของตนเอง ประกอบกับกระบวนการในการขอค่าน้ำยุงยากซับซ้อน ใช้เวลานาน และค่าธรรมเนียมที่ค่อนข้างสูง ทำให้การค้าขายจึงทำได้เพียงในกลุ่มพื้นที่เฉพาะเท่านั้น ไม่สามารถขยายธุรกิจไปได้มากนักทั้ง ๆ ที่มีโอกาสขยายได้สูง เพราะมีพื้นที่ติดกับประเทศเพื่อนบ้านที่เป็นชาวมุสลิมค่อนข้างมาก อาทิเช่น ประเทศมาเลเซีย ซึ่งจากการศึกษาของ สาริกา คำสุวรรณ (2554) พบว่า ภาพลักษณ์อาหารฮาลาลไทยในกลุ่มผู้บริโภคมุสลิมตะวันออกกลางมีศักยภาพและโอกาสสูงมากในการขยายตลาดส่งออกสินค้าอาหารฮาลาลไปยังภูมิภาคตะวันออกกลาง โดยอาหารฮาลาลไทยได้รับการยอมรับเรื่องคุณภาพ มีเอกลักษณ์โดดเด่น เรื่องรสชาติและการเป็นอาหารเพื่อสุขภาพอีกทั้งชาวตะวันออกกลางยังให้ความเชื่อมั่นในมาตรฐานความปลอดภัยอาหารการรับรองฮาลาล และเครื่องหมายฮาลาลจากประเทศไทย แต่จากการที่นักธุรกิจไทยไม่ให้ความสำคัญกับการทำตลาดเชิงรุก ขาดการสร้างตราสินค้าของตนเอง อาหารฮาลาลไทยจึงไม่เป็นที่รู้จักส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านบุคลากรผู้ประกอบการมีการให้นโยบาย กฎเกณฑ์ ปฏิบัติตามบทบัญญัติทางศาสนาอิสลามอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล ดังนั้นแนวทางในการจัดการด้านนี้ คือ ควรมีกลไกและมาตรการของรัฐเข้ามาช่วยส่งเสริมยกระดับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาหารฮาลาล และภายในร้านอาหารควรมีการจัดโครงสร้างของร้าน ข้อกำหนดของการบริหาร และการอยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมและสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการพัฒนาการควบคุมคุณภาพอุตสาหกรรมสิ่งทอของบริษัทเหรียญทอง แอพพาวเรล จำกัด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก (สุภาภรณ์ พงษ์ตระกูล, 2553) ที่แสดงให้เห็นว่ามีจัดการประชุมชี้แจงระหว่างผู้บริหารกับพนักงานก่อนเริ่มปฏิบัติงานในขั้นต่อไป โดยจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญในด้านการวางแผน เพื่อดูแลและให้ความรู้แก่พนักงานในด้านการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ และยังมีกำหนดมาตรฐานการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน ทำให้ลูกค้าพึงพอใจแก่การบริการเป็นอย่างมาก ในขณะที่การจัดการด้านการจัดองค์การ เช่น ด้านวัตถุดิบที่ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติทางศาสนาอิสลามอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองมาตรฐาน เพื่อที่จะสร้าง

ความเชื่อถือและมั่นใจแก่ลูกค้า โดยมีแนวทางในการวางระบบในการจัดซื้อจัดหารวมทั้งการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์อย่างเป็นระบบ ซึ่งการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พรรณพิมล ศิลปรัตนานนท์ (2555) ที่มีการศึกษาเรื่อง การจัดการร้านอาหารมังสวิรัตตามแนวคิดเพื่อสุขภาพ ผลกำไร และจิตวิญญาณ โดยพบว่ามีหลักในการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ 2 หลักการ คือ นโยบายการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ภายในร้าน และการวางระบบการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งนโยบายการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ภายในร้าน โดยพบว่ามีร้านอาหารมังสวิรัตทั้ง 3 ร้าน มีเกณฑ์การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจมีความคงทนในการใช้งาน โดยมีแหล่งในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์จากร้านค้าที่เชื่อถือได้

ในด้านการควบคุม เนื่องจากร้านอาหารที่ไม่ได้ขอมาตรฐานการรับรองอาหารฮาลาล ทำให้ผู้ประกอบการไม่ได้มีมาตรการควบคุมสิ่งต้องห้ามตามข้อกำหนดของมาตรฐานอาหารฮาลาลอย่างเคร่งครัด ตั้งแต่วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต กระบวนการผลิต ความสะอาดของร้านและพนักงานภายในร้าน การบริการ รวมทั้งสิ่งต้องห้ามที่ผู้บริโภคนำเข้าร้าน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อการจัดการร้านภายใต้มาตรฐานฮาลาล ดังนั้นแนวทางการจัดการควบคุม คือ ควรกำหนดระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานอาหารฮาลาลในร้านอาหารให้ชัดเจน และให้ความสำคัญกับป้ายรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล เพื่อให้ร้านอาหารที่จำหน่ายอาหารฮาลาลได้เห็นถึงความสำคัญในการขอตราฮาลาลและเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้บริโภคทั่วไป ซึ่งจากการศึกษาของ ไชยวรรณ วัฒนจันทร์ (2555) ชี้ให้เห็นถึงระบบการผลิตและแปรรูปผลิตภัณฑ์สัตว์มุงสู่ฮาลาล ด้วยการกำหนดมาตรฐานสากลร่วมกับมาตรฐานฮาลาลนั้น จะช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจฮาลาลว่าวัตถุดิบที่ใช้ในสายการผลิตรวมทั้งกระบวนการผลิตทุกขั้นตอนปลอดภัยและปราศจากสิ่งต้องห้ามตามหลักศาสนาบัญญัติอิสลาม ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางการตลาดของประเทศไทยในเวทีโลกได้

ในขณะที่ด้านอื่น ๆ ได้แก่ บริบทสังคมและวัฒนธรรม ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ และด้านพฤติกรรมผู้บริโภคก็มีผลต่อการจัดการร้านอาหารภายใต้มาตรฐานฮาลาล พบว่าลูกค้าหรือผู้บริโภคมีความมั่นใจและเชื่อถือในร้านอาหารที่มีผู้ประกอบการและพนักงานบริการเป็นมุสลิม แม้ว่าทางร้านอาหารนั้นจะไม่ได้ได้รับการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลก็ตาม เนื่องจากเป็นคนในพื้นที่เองและรู้จักมักคุ้นกันทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารไม่ได้ให้ความสนใจกับการขอรับรองมาตรฐานฮาลาล ในขณะที่ผู้บริโภคที่มาจากนอกพื้นที่

เช่น ลูกค้าจากจังหวัดอื่น ๆ หรือจากประเทศพื้นบ้านที่เป็นชาวมุสลิมนั้น จะให้ความสำคัญกับตราฮาลาลมาก เพื่อให้แน่ใจว่าร้านอาหารนั้นมีความน่าเชื่อถือในการรับบริการ ซึ่งก็ตรงกับการศึกษาของ กัสมีร์ตัน มะลูลิม (2557) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยความตระหนักในเครื่องหมายฮาลาล คุณภาพอาหารตราสินค้าของชาวมุสลิม และส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้ออาหารหรือสินค้าที่ไม่มีตราฮาลาลบนบรรจุภัณฑ์ของผู้บริโภคชาวมุสลิมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าปัจจัยตราสินค้าของชาวมุสลิมส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออาหารที่ไม่มีตราฮาลาล บนบรรจุภัณฑ์ของชาวมุสลิมในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 43.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นแนวทางในการจัดการร้าน คือควรเน้นการให้ความสำคัญกับป้ายรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล มีกลไกและมาตรการจากภาครัฐเข้ามาช่วยส่งเสริมยกระดับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาหารฮาลาลให้มากขึ้น อีกทั้งควรให้ระยะเวลาในการได้รับตราฮาลาลให้นานขึ้น รวมทั้งค่าธรรมเนียมในการขอควรมีราคาที่เหมาะสมแก่การดำเนินการขอ

■ ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาการขอรับรองมาตรฐานฮาลาลของสถานประกอบการร้านอาหารในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคอื่น ๆ ในประเทศไทย
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นและปัจจัยการเลือกใช้บริการร้านอาหารของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเครื่องหมายมาตรฐานอาหารฮาลาลในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคอื่น ๆ ในประเทศไทย
3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นและปัจจัยการเลือกใช้บริการร้านอาหารของชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลามกับเครื่องหมายมาตรฐานอาหารฮาลาลในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคอื่น ๆ ในประเทศไทย
4. ควรมีการศึกษาต้นแบบการจัดการร้านอาหารตามมาตรฐานอาหารฮาลาลของประเทศไทย

■ เอกสารอ้างอิง

กัสมีร์ตัน มะลูลิม. (2557). ปัจจัยความตระหนักในเครื่องหมายฮาลาล คุณภาพอาหาร ตราสินค้าของชาวมุสลิม และส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้ออาหารที่ไม่มีตราฮาลาลบนบรรจุภัณฑ์ ของผู้บริโภคชาวมุสลิมในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

- คณะกรรมการอิสลามแห่งประเทศไทย. (2559). *ระเบียบคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารกิจการฮาลาล พ.ศ. 2558*. สืบจาก https://www.cicot.or.th/storages/contents/attachments/1_Regulation_of_the_Central_Islamic_Council_of_Thailand_B.E._2558._TH.pdf
- ไชยวรรณ วัฒนจันทร์. (2555). ระบบการผลิตและแปรรูปผลิตภัณฑ์สัตว์มู่งฮาลาล. *แก่นเกษตร*, 40(2), 87-94.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พรรณพิมล ศิลปรัตนานนท์. (2555). *การจัดการร้านอาหารมังสวิรัตตามแนวคิดเพื่อสุขภาพผลกำไรและจิตวิญญาณ* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วิวัฒน์ หวังเจริญ. (2557). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารฮาลาล. *อาหาร*, 44(4), 33-37.
- วุฒิชัย วีระมาชา. (2553). *ความพร้อมของโรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการขอรับรองมาตรฐานการบริการอาหารฮาลาลเพื่อการท่องเที่ยว*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2554). เครื่องหมายฮาลาลที่ถูกต้องตามระบบการรับรอง. สืบค้นจาก <http://www.halalscience.org/archives/36966>.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: จี.พี. ไฮเบอร์พริ้นท์.
- สาริกา คำสุวรรณ. (2554). นโยบายส่งเสริมการส่งออกอาหารฮาลาลไทย และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์อาหารฮาลาลไทยในกลุ่มผู้บริโภคมุสลิมตะวันออกกลาง. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 3(6), 137-161.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). รายงานสถิติรายปีประเทศไทย พ.ศ. 2560 (Statistical Yearbook Thailand). สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/pubs/e-book/esyb60/files/assets/basic-html/index.html#11>
- สุภาภรณ์ พงษ์ตระกูล. (2553). *การพัฒนาการควบคุมคุณภาพอุตสาหกรรมสิ่งทอของบริษัทเหรียญทอง แอพพาวเรล จำกัด* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏ-กำแพงเพชร, กำแพงเพชร.
- เสรี ชูนิพันธ์, จริญญา มหิตธาพองกุล, และ ดำรง ทวีแสงสกุลไทย. (2558). *เทคนิคการควบคุมคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัลมัน แดอาลี. (2552). *พิกษนิพนธ์ของเซคมุห์มัด บิน อิสมาอิล อัลดาวดีอัลฟะฎอนียีใน หนังสือมัจญลอะอ์ลบัคร์รียัน* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปัตตานี.
- Agil, S., & Nor, M. (2012). Positioning the Halal food industry: The case of Malaysia. *NIDA Case Research Journal*, 4(2), 157-174.

Drucker, P. F. (1979). *The practice of management*.
London: Pan Books.

Hamid, N. R. Ab., Saaidin, M., Kamari, M. N., Rose, R. M.,
& Ahmad, S. N. B. (2018). Service quality in Halal
restaurants: The roles of religiosity and values.
Advanced Science Letters, 24(12), 9452-9455.

Perdana, F. F. P., Jan, M. T., Altunisik, R., Jaswir, I., &
Kartika, B. (2018). A research framework of the Halal
Certification Role in purchase intention of Muslim
consumers on the food products from Muslim majority
countries in the Middle East and North Africa.
*International Journal of Modern Trends in Business
Research (IJMTBR)*, 1(2), 15-28.