

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล
เขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Success of Restaurant Entrepreneurs
in Bangkhuntien Chaitalay District, Bangkok



การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล
เขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Success of Restaurant Entrepreneurs
in Bangkhuntien Chaitalay District, Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

กัญสุดา เชิดชูถิ่น
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล
เขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย กัญสุดา เชิดชูถิ่น

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)



(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

21 มกราคม 2559

กัญสุดา เชิดชูถิ่น. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว, มกราคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล เขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร (106 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย

บทคัดย่อ

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูลแบบผสมวิธี คือ (1) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจำนวน 4 ร้าน พบว่า ส่วนใหญ่รูปแบบธุรกิจเป็นแบบบุคคลเดียว ดำเนินกิจการ ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า อาศัยประสบการณ์เฉพาะส่วนบุคคลในการจัดการและแก้ไขปัญหา ไม่มีต้นทุนหรือพื้นฐานเงินทุนมากนัก จึงเริ่มจากกิจการเล็ก ๆ แล้วขยายให้ใหญ่ขึ้น และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี (2) แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือแบบสอบถามความพึงพอใจ 7 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ สถิติเชิงพรรณนา เพื่อแสดงข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อยู่ในช่วงอายุ 16-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 128 คน สถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ซึ่งมาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล 1 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปมีความพึงพอใจมากที่สุด จากผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ด้านการคมนาคม และขนส่ง ด้านรายการอาหาร ด้านอธยาศัยของผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 มีเพียงด้านประชาสัมพันธ์ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร และการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จและคุณภาพโดยรวมของร้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ให้อยู่ในระดับ 8 จาก 10 และการวิเคราะห์การกลับมาใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล พบว่า ผู้มาใช้บริการเลือกที่จะกลับมาใช้บริการอีกอย่างแน่นอน

คำสำคัญ: ผู้ประกอบการ, ความสำเร็จ, ร้านอาหาร, การบริการ, ความพึงพอใจ

Churdchutin, K. M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), January 2016, Graduate School, Bangkok University.

Factors Affecting the Success of Restaurant Entrepreneurs in Bangkhuntien Chaitalay District, Bangkok (106 pp.)

Advisor: Asst.Prof.Somyot Wattanakamolchai, Ph.D.

ABSTRACT

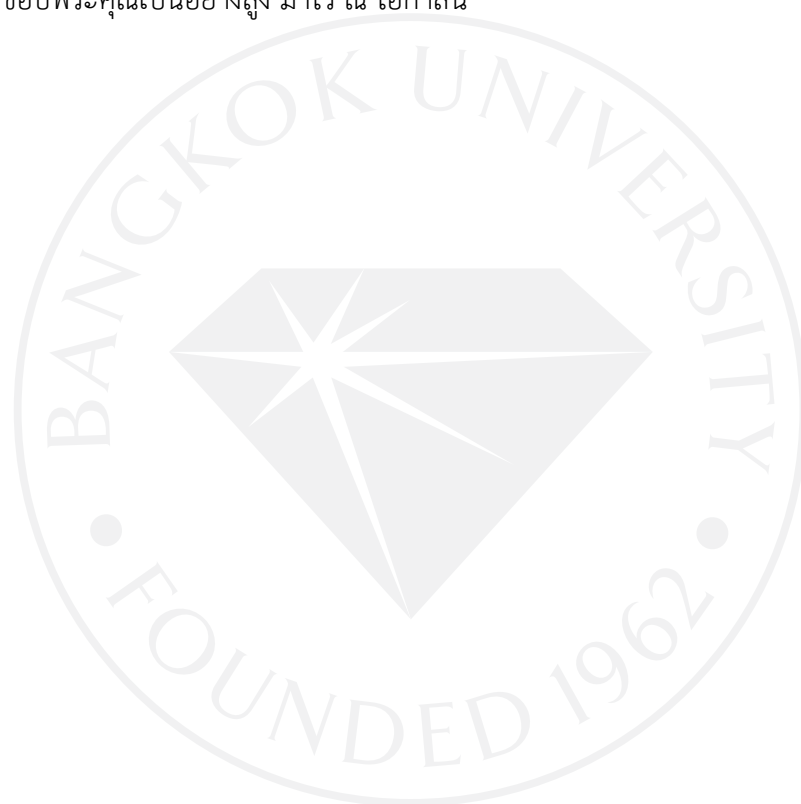
The objective of this research was to study the success factors of restaurant entrepreneurs in Bangkhuntien Chaitalay District, Bangkok. Mixed methods were used. The informants for qualitative study were 4 restaurant entrepreneurs. Content analysis was employed. The depth interviews revealed that most entrepreneurs were sole proprietorship. They didn't have solid business plan before starting up the business. They used their own individual experience. With limited financial resource, they started with small restaurants and gradually expanded them over the past 10 years. The samples for quantitative study were 200 restaurant customers. Questionnaires were used for data collection. Frequency, percentage, mean standard deviation and Pearson correlation were used to analyse the data. The findings showed that most respondents were women, single, aged between 16-30 years old and held a bachelor's degree. The majority were company employees with average monthly income between 15,000-30,000, lived in Bangkok and dined at Bangkhuntien Chaitalay district 1 time per month. Respondents had a moderate level of satisfaction with the 7 dimensions being measured. The overall environment of restaurants they visited had the highest satisfaction score. Respondents rated an average of 8 (out of 10) for overall quality and success of restaurants in the area. Most of them also indicated the intention to definitely return to those restaurants again. The hypothesis testing showed that the success factors of restaurant entrepreneurs were found statistically related to the overall environment of the restaurants, the local identity of restaurants, the accessibility of restaurants, the food items, the hospitality of service providers, and the facilities of restaurants at the .05 significant level. Only the public relations for restaurants dimension was found having no relation with the success factors.

Keyword: Entrepreneur, Achievement, Restaurant, Service, Satisfaction

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

กัญสุดา เชิดชูถิ่น



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 สมมติฐานของงานวิจัย	4
1.5 กรอบแนวคิดของงานวิจัย	4
1.6 คำถามของงานวิจัย	7
1.7 ประโยชน์ของการวิจัย	7
1.8 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับเขตบางขุนเทียนชายทะเล	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.5 ระยะเวลาของการวิจัย	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้บริการ	38
4.2 ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	50
4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	84
5.2 อภิปรายผล	93
5.3 ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	99
ภาคผนวก ข บทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ	103
ประวัติผู้เขียน	106
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	36
ตารางที่ 3.2: แสดงระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกเพศ	39
ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามอายุ	39
ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามระดับการศึกษา	40
ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามสถานภาพ	40
ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามอาชีพ	41
ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	41
ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน	42
ตารางที่ 4.8: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล	42
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร	43
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร	44
ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร	44
ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านการคมนาคมและขนส่ง	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านรายการอาหาร	45
ตารางที่ 4.14: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านอรรถยาศัยของผู้ให้บริการ	46
ตารางที่ 4.15: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร	47
ตารางที่ 4.16: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามคะแนน ประสบความสำเร็จของร้าน	48
ตารางที่ 4.17: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามระดับ คุณภาพโดยรวมของร้าน	49
ตารางที่ 4.18: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามผลการ แนะนำร้านต่อ	49
ตารางที่ 4.19: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหารกับ ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	51
ตารางที่ 4.20: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	51
ตารางที่ 4.21: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหารกับ ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	52
ตารางที่ 4.22: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านการคมนาคมและขนส่งของร้าน อาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	53
ตารางที่ 4.23: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านรายการอาหารของร้านอาหารกับ ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	54
ตารางที่ 4.24: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านอรรถยาศัยของผู้ให้บริการของร้าน อาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	56
ตารางที่ 4.26 ตารางสรุปสมมติฐาน	57
ตารางที่ 5.1: คะแนนเฉลี่ยระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจและคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร	86
ตารางที่ 5.2: จำแนกเป็นรายด้านระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน	86



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารถือว่าเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ในบางช่วงไม่ว่าสภาวะเศรษฐกิจจะขยายตัวหรือชะลอตัวก็ตาม แต่ก็ยังมีผู้ประกอบการหลายรายในธุรกิจนี้ ที่ยังคงให้ความสนใจกับการลงทุนในธุรกิจร้านอาหาร เนื่องจากเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการอย่างมาก ประกอบกับรูปแบบในการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันที่ส่วนใหญ่จะใช้เวลาไปกับการทำงาน และเน้นความสะดวกสบายจึงลดเวลาในการประกอบอาหารเอง แล้วหันไปนิยมใช้บริการร้านอาหารกันมากขึ้น อีกทั้งคุณภาพของอาหารไทยยังขึ้นชื่อในเรื่องของรสชาติและเป็นอาหารยอดนิยม จึงทำให้กระแสความตื่นตัวของธุรกิจนี้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ รวมถึงยังเป็นกระแสการแข่งขันทางการค้าเสรีที่มีการแข่งขันกันอย่างมากระหว่างผู้ประกอบการในธุรกิจนี้เพราะขณะเดียวกันก็มีธุรกิจร้านอาหารที่เติบโตขึ้นและเกิดความหลากหลายในด้านขนาดของธุรกิจจึงจำเป็นที่จะต้องมีการแข่งขันทั้งในรูปแบบของการบริการและชนิดของอาหาร

ร้านอาหารที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบันนี้มีหลากหลายรูปแบบและมีการแข่งขันกันสูงในตลาด ไม่ว่าจะเป็นการจัดรูปแบบร้านอาหารที่มีสไตล์โดดเด่นเป็นของตัวเอง รวมถึงราคาที่เสนอขายกันในรูปแบบที่ผู้บริโภคนั้นสามารถยอมรับได้ ทำให้พฤติกรรมกรบริโภคของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมรอบด้าน มีการยอมรับกับอาหารที่มีความหลากหลายและแปลกใหม่กันมากขึ้น แต่ด้วยเพราะปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เองที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกบริโภคร้านอื่นแทนก็เป็นไปได้ จึงเป็นเหตุให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการกับร้านอาหารที่มีความเป็นมาตรฐานมากขึ้น มีการบริการที่ดี และเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป

เนื่องจากความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจร้านอาหารทะเลเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งไม่ใช่เพียงแต่ความต้องการที่จะรับประทานอาหารเพียงเพื่อความอร่อย และความสดจากทะเลเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีความต้องการในด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน จึงทำให้พฤติกรรมกรบริโภคอาหารของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก เช่น การที่ผู้บริโภคได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ก็ทำให้การเลือกบริโภคอาหารจะเน้นไปที่เรื่องของความถูกสุขอนามัย การมีมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับการได้รับประทานอาหารที่สะอาด มีคุณภาพและปลอดภัย เพราะอาหารมีความสำคัญที่เป็นปัจจัยหนึ่งของชีวิต รวมถึงการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยรวมของร้านอาหารที่ดึงดูดใจให้กับผู้บริโภค ก็เป็นสิ่งที่สามารถทำให้ลูกค้าประทับใจได้อีกเช่นกัน ฉะนั้นจึงเป็นเหตุให้เกิดความคาดหวังขึ้นได้กับผู้บริโภค

ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล เป็นแหล่งที่มีอาหารทะเลสดวางจำหน่าย และยังเป็นที่ตั้งของร้านอาหารจำนวนมากมายทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ซึ่งถือว่าเป็นอีกทางเลือกที่สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภคในชุมชนและนักท่องเที่ยวที่ต้องการหาสถานที่รับประทานอาหารทะเลในบรรยากาศดี ๆ ใกล้บ้าน และอยู่ในกรุงเทพฯ ประกอบกับความเจริญของเส้นทางการคมนาคมในชุมชนที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถเดินทางสะดวกยิ่งขึ้น และในธุรกิจร้านอาหารนี้ยังเป็นอีกหนึ่งในบริการคุณภาพที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการยกระดับคุณภาพธุรกิจเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค และผู้ประกอบการเองด้วย

ฉะนั้น จากข้อมูลข้างต้นนี้ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและความคิดเห็นของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารที่เขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพราะผู้วิจัยเห็นว่าความต้องการในการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคแต่ละคนมีพฤติกรรมและค่านิยมที่แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงเป็นผลดีต่อผู้ประกอบการเองที่ควรทราบว่ามีปัจจัยสำคัญใดบ้างที่จะส่งผลทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารประสบความสำเร็จในการประกอบกิจการธุรกิจร้านอาหาร เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและวางแผนใช้กลยุทธ์กับธุรกิจได้อย่างเหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเลและความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร ที่ประกอบกิจการอยู่ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 4 ร้าน ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล โดยทำการสำรวจกลุ่มลูกค้า จำนวน 200 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานเดิม

1.2) ลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ โดยศึกษาจาก ลักษณะของผู้ประกอบการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ แนวทางในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหา ความคิดสร้างสรรค์นำสินค้าแปลกใหม่เสนอลูกค้า จุดมุ่งหมายที่แน่นอน การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และกล้าเสี่ยง

1.3) ปัจจัยเสริมที่ทำให้ประสบความสำเร็จ โดยวัดจากลักษณะของ ร้านอาหาร ได้แก่ ลักษณะร้านอาหาร ขนาด (จำนวนที่นั่ง) ทำเลที่ตั้ง รูปแบบธุรกิจ จำนวนพนักงาน ระยะเวลา ความเป็นมาของร้าน แหล่งเงินทุน

1.4) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียน ชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่

- ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร
- ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร
- ด้านเอกลักษณ์เฉพาะร้านอาหาร
- ด้านการคมนาคมและขนส่ง
- ด้านรายการอาหารของร้านอาหาร
- ด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความสำเร็จของผู้ประกอบการ ร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน 2557 ถึง เดือนเมษายน 2559

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตในการศึกษา คือ เขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.4 สมมติฐานของงานวิจัย

คำถามวิจัยที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียน ชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครส่งผลต่อความสำเร็จในธุรกิจร้านอาหารอย่างไร

คำถามวิจัยที่ 2 ลักษณะร้านอาหารของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียน ชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครมีผลต่อความสำเร็จในธุรกิจร้านอาหารอย่างไร

คำถามวิจัยที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการหรือไม่

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจด้านการคมนาคมและขนส่งมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจด้านรายการอาหารของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจด้านอสังหาริมทรัพย์ของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

1.5 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดโดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วย 2 ตัวแปร คือ

1.5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) มี 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์การทำงานเดิม

2) ลักษณะของผู้ประกอบการ

- แนวทางในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหา
- ความคิดสร้างสรรค์ มีสินค้าแปลกใหม่เสนอลูกค้า

- จุดมุ่งหมายที่แน่นอน
- การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
- กล้าเสี่ยง

3) ลักษณะของร้านอาหาร ได้แก่

- ขนาด (จำนวนที่นั่ง)
- ทำเลที่ตั้ง
- รูปแบบธุรกิจ
- จำนวนพนักงาน
- ระยะเวลา
- ความเป็นมาของร้าน

- แหล่งเงินทุน

4) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล 7 ด้าน

ได้แก่

- ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร
- ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร
- ด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหาร
- ด้านการคมนาคมและขนส่ง
- ด้านรายการอาหารของร้านอาหาร
- ด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร

1.5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความสำเร็จของผู้ประกอบการ

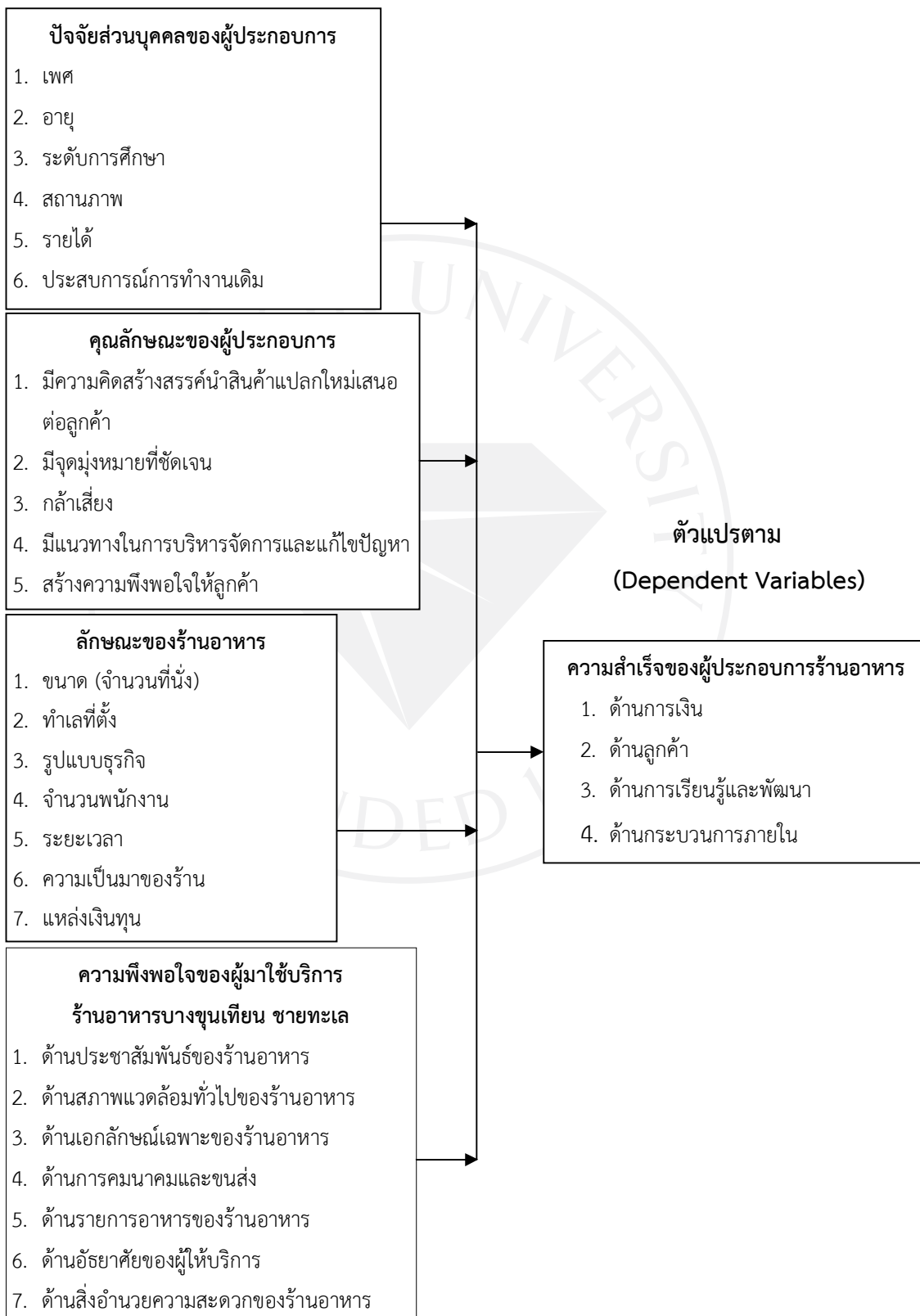
ร้านอาหาร

นอกจากนี้ได้กำหนดตัวแปรที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเลออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านการเงิน
- ด้านลูกค้า
- ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
- ด้านกระบวนการภายใน

ภาพที่ 1.1: แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



1.6 คำถามของงานวิจัย

1.6.1 คำถามงานวิจัยผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด กรุงเทพมหานคร

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันของผู้ประกอบการร้านอาหารมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารต่างกันอย่างไร
- 2) ผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารต่างกันอย่างไร
- 3) ร้านอาหารที่มีลักษณะต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารต่างกันอย่างไร

1.6.2 คำถามงานวิจัยผู้มาใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด กรุงเทพมหานคร

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการร้านอาหารมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารหรือไม่
- 2) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการหรือไม่

1.7 ประโยชน์ของการวิจัย

- 1) ทำให้ทราบปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2) สามารถเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจและผู้ประกอบการร้านอาหาร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจร้านอาหารต่อไป

1.8 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เขตบางขุนเทียนชายทะเล หมายถึง พื้นที่ที่ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 10 แขวงท่าข้าม สำนักงานเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร และมีอาณาเขตติดต่อกับชายฝั่งของอ่าวไทย

ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง

ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของผู้ประกอบการธุรกิจตามที่คาดหวังไว้ อาทิ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้ และพัฒนาด้านกระบวนการภายใน เพื่อความคงอยู่ได้ของธุรกิจ เป็นต้น

ร้านอาหารทะเล (Restaurant) หมายถึง สถานที่ที่ดำเนินการกิจการเพื่อบริการจำหน่ายอาหารทะเลสด ๆ และเครื่องดื่ม และครอบคลุมไปถึงประเภทของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งเพื่ออำนวยความสะดวกหรือเพื่อผลประโยชน์ที่เอื้อให้ โดยอาจเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยในลักษณะของความชอบหรือไม่ชอบ ประทับใจหรือไม่ประทับใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล ในวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร ด้านการคมนาคมและขนส่ง ด้านรายการอาหารของร้านอาหาร ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับเขตบางขุนเทียนชายทะเล
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับเขตบางขุนเทียนชายทะเล

ความเป็นมาของป่าชายเลนเขตบางขุนเทียน

สำนักงานเขตบางขุนเทียน (2556) ให้ข้อมูลว่า พื้นที่ป่าชายเลนบางขุนเทียน ตั้งอยู่ในท้องที่ หมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 10 แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน เดิมที่ดินบริเวณป่าชายเลนดังกล่าว เป็นเขตป่าไม้ถาวรแห่งชาติ อยู่ในความดูแลของกรมป่าไม้ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งได้ประกาศจัดพื้นที่ แดบชายฝั่งทะเล 3 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ สมุทรสาคร และจังหวัดธนบุรี (ในขณะนั้น) ให้เป็นพื้นที่จัดที่ดินทำกินตาม พระราชบัญญัติจัดที่ดินทำกิน พ.ศ. 2511 และได้กันพื้นที่แแดบชายฝั่งทะเลไว้ ประมาณ 1 กิโลเมตร เพื่อใช้เป็นแนวกันชนน้ำทะเลกัดเซาะ โดยยังไม่ได้มีการศึกษาการแก้ไขปัญหา การกัดเซาะชายฝั่งทะเลดังกล่าว ดังนั้น ในช่วงปี พ.ศ. 2511 -2526 พื้นที่ป่าไม้ถูกน้ำทะเลกัดเซาะจนเสียหายเกือบหมด และเลยเข้ามาในที่ดินทำกินของสมาชิกนิคมสหกรณ์บ้านไร่ด้วย ซึ่งชาวบ้านบาง รายได้พยายามป้องกันพื้นที่ของตนเอง ด้วยการทิ้งหินตามแนวชายฝั่งที่ปิดล้อมดิน และจากปัญหา ดังกล่าว ประชาชนได้ร้องเรียนขอให้กรุงเทพมหานครให้ความช่วยเหลือ กรุงเทพมหานครจึงได้มี หนังสือแจ้งให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทราบปัญหา และขอให้กันที่ดินบริเวณดังกล่าวให้ กรุงเทพมหานครดูแลเมื่อ พ.ศ. 2528 เพื่อจะดำเนินการป้องกันปัญหาน้ำทะเลกัดเซาะ ต่อมา คณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติได้เดินทางมาตรวจสอบสถานที่และนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2532 จำแนกพื้นที่ป่าชายเลนในเขตบางขุนเทียน จำนวน 2,735 ไร่ ออกจากป่าไม้ถาวรแห่งชาติและให้กรุงเทพมหานครดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ เพื่อป้องกันการพังทลายของชายฝั่ง ปลูกสร้างสวนป่าและเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

พื้นที่ป่าชายเลนมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ จดที่ดินของสมาชิกนิคมสหกรณ์บ้านไร่ ยาวประมาณ 4,928 เมตร

ทิศใต้ จดทะเล (อ่าวไทย) ยาวประมาณ 4,764.94 เมตร

ทิศตะวันออก จดจังหวัดสมุทรปราการ กั้นเขตแดนโดยคลองขุนราชพินิจใจ ยาวประมาณ 940.85 เมตร

ทิศตะวันตก จดจังหวัดสมุทรสาคร (คลองเสาชาง) ที่ตำบลพันท้ายนรสิงห์ ยาวประมาณ 940.75 เมตร

ป่าชายเลนบริเวณเขตบางขุนเทียนมีบทบาทสำคัญในการป้องกันการพังทลายของชายฝั่ง ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณนี้ได้อาศัยป่าชายเลนในการใช้ไม้เพื่อทำฟืน ทำเครื่องมือประมงบางประเภท และเป็นแหล่งจับสัตว์น้ำและเพาะเลี้ยงชายฝั่ง ป่าชายเลนบริเวณนี้ยังเป็นแหล่งอาหารที่อยู่อาศัยแหล่งเพาะพันธุ์และอนุบาลตัวอ่อนของสัตว์น้ำนานาชนิด เช่น กุ้ง หอย ปู เป็นต้น นอกจากนี้เป็นแนวเชื่อมต่อระหว่างพื้นที่บนบกกับทะเลเพื่อเป็นแหล่งดูดซับสิ่งปฏิกูล และมลพิษจากบนบก

การเดินทางเข้าไปยังร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเลนั้นเริ่มจากที่ถนนพระราม 2 เลี้ยวเข้าถนนบางขุนเทียนชายทะเล จากนั้นตรงไปเรื่อย ๆ ก็จะพบกับร้านอาหารมากมายอยู่สองข้างทาง และนอกจากจะมีร้านอาหารให้เลือกมากมายแล้ว ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวให้ได้ศึกษาเส้นทางธรรมชาติของป่าชายเลน รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวในเชิงนิเวศและในเชิงเกษตรด้วย และยังมีจุดชมวิวสวย ๆ ให้ได้เพลิดเพลินโดยขับรถเข้าไปจนสุดทาง จะพบ 3 แยกให้เลี้ยวขวา (ทางไปสมุทรสาคร) และตรงไปอีกเพียง 200 เมตร จะพบกับโรงเรียนคลองพิทยาลงกรณ์ สามารถนำรถเข้าไปฝากจอดในโรงเรียนได้ ตรงข้ามโรงเรียนจะพบทางเข้าชุมชนคลองพิทยาลงกรณ์ จากจุดนี้สามารถเลือกที่จะเดินเช่ารถจักรยานจากทางโรงเรียน หรือจ้างรถจักรยานยนต์ให้เข้าไปส่งก็ได้ โดยต้องเดินทางเข้าไปด้านในระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร ลักษณะเส้นทางเป็นถนนคอนกรีตขนาดเล็กสำหรับให้คนและรถจักรยานยนต์สัญจร เมื่อมาสุดทางจะพบกับชุมชนชายทะเลบางขุนเทียน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของเส้นทางศึกษาธรรมชาติ ซึ่งสร้างเป็นสะพานไม้ทอดผ่านเข้าไปในป่าชายเลนมีปลายทางที่ริมทะเลมีระยะทางโดยรวม 1.7 กิโลเมตร (สำนักงานเขตบางขุนเทียน, 2559)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

ความหมายของผู้ประกอบการ

วีรดา เรืองรุ่ง (2550, หน้า 16-28) ได้อธิบายความหมายของผู้ประกอบการไว้ว่า ตามพจนานุกรมภาษาอังกฤษของ Webster Dictionary (2000 อ้างใน วีรดา เรืองรุ่ง, 2550) ให้ความหมายของผู้ประกอบการ (Entrepreneur) ไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่จัดตั้งองค์กรธุรกิจโดยยอมรับความเสี่ยงเพื่อหวังผลกำไร รวมถึงพจนานุกรมภาษาอังกฤษของ Oxford Dictionary (1998 อ้างใน

วีรดา เรืองรุ่ง, 2550) ได้ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการ คือ ผู้ซึ่งพยายามสร้างผลกำไรจากการเสี่ยงและความริเริ่มด้วยตนเอง นอกจากนี้แล้ว นักวิชาการและบุคคลต่าง ๆ ก็ได้นิยามความหมายของผู้ประกอบการแตกต่างกันไปดังต่อไปนี้

วีรดา เรืองรุ่ง (2550) ได้อ้างถึงนักวิชาการต่างประเทศ ว่าให้ความหมายของผู้ประกอบการดังนี้ Bach (1971 อ้างใน วีรดา เรืองรุ่ง, 2550) ได้ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการ เป็นผู้นำเอาปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ได้แก่ ทุน ที่ดิน แรงงาน เป็นต้น มาทำให้เกิดการผลิตและบริการ ในขณะที่ Hisrich (1998, p. 9 อ้างใน วีรดา เรืองรุ่ง, 2550) ได้เน้นว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นกระบวนการสร้างสรรค์บางสิ่งบางอย่างที่แตกต่างกันในด้านคุณค่า โดยอุทิศเวลาและความอดสาหะรวมทั้งปัจจัยด้านการเงิน จิตวิทยา และความเสี่ยงทางสังคม เพื่อผลกำไร ความพึงพอใจ และความเป็นอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับ Shapiro (1982 อ้างใน วีรดา เรืองรุ่ง, 2550) ได้กำหนดนิยามว่า ผู้ประกอบการจะเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีการจัดการทรัพยากร โดยใช้กลไกทางสังคมและเศรษฐกิจให้เกิดผลประโยชน์ในทางปฏิบัติ และยอมรับความเสี่ยงหรือความล้มเหลว ส่วน Longenecker, Moore และ Petty (1994 อ้างใน นิภาพร เจียรจารีวงศ์ และคณะ, 2542) ได้ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการคือผู้ก่อตั้งกิจการหรือดำเนินกิจการในรุ่นถัดมาของธุรกิจครอบครัวหรือดำเนินกิจการโดยการซื้อจากกิจการอื่นมาเป็นของตนเองมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ และมุ่งมั่นที่จะเผชิญความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้แล้ว วีรดา เรืองรุ่ง (2550) ยังได้อธิบายอีกว่า นักวิชาการในประเทศไทยก็ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการไว้ในแง่ต่าง ๆ ดังนี้

โดยในแง่ของการจัดการและเป็นผู้บริหารและดำเนินธุรกิจ เอื้อมพร วงศาโรจน์ (2522, หน้า 45) ได้ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่จะต้องทำหน้าที่ในการตัดสินใจว่าผลิตสินค้าอะไร จำนวนเท่าใด และใช้เทคนิคการผลิตอย่างไร ผลตอบแทนในการประกอบการ คือ กำไร ในส่วนของ อาทิตย์ วุฒิกะโร (2543, หน้า 39) ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่ริเริ่มและยินดีที่จะรับความเสี่ยงในการลงทุนประกอบกิจการ โดยรวบรวมผสมผสานปัจจัยการผลิตทั้งหลายเข้าด้วยกันและนำสติปัญญา ความสามารถ ประสบการณ์และวิทยาการด้านการผลิตและการจัดการที่เหมาะสมเพื่อจัดการให้เกิดผลิตสินค้าหรือการจำหน่ายหรือให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ทางธุรกิจใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมถึงต้องอดทน มุ่งมั่นและกล้าตัดสินใจ อำนาจ ธีระวนิช (2544, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่ใช้พลังความสามารถทั้งหมดของตนเองเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนเพื่อสร้างความเติบโตให้แก่กิจการของเขา ซึ่งสอดคล้องกับ ปราโมทย์ เจนการ (2522, หน้า 3) และชลเย็น หงส์ไพศาลวิวัฒน์ (2539, หน้า 9) ได้ให้ความหมายในแนวทางเดียวกันว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ทำเอาปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ได้แก่ ทุน ที่ดิน และแรงงานมาผสมผสานจัดสรรเพื่อก่อให้เกิดการผลิตหรือบริการ ตลอดจนการดำเนินการจัดหาลาดเพื่อจำหน่ายผลผลิตหรือบริการนั้น ๆ

ในเชิงเศรษฐศาสตร์ ผุสดี รุมาคม (2544, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการว่าเป็นบุคคลซึ่งริเริ่มธุรกิจหรือบุคคลซึ่งจัดระเบียบและบริหารองค์การธุรกิจ โดยยอมรับความเสี่ยงเพื่อต้องการกำไร โดยผู้ประกอบการจะแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำในการสร้างและพัฒนาสินค้าและบริการชนิดใหม่ซึ่งส่งผลต่อโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ และยังเป็นผู้นำเงินลงทุนมารวมกัน เพื่อริเริ่มธุรกิจจัดระเบียบ นำธุรกิจให้มุ่งไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ ชีรยุส วัฒนาศุภโชค (2542, หน้า 66) ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการไว้ว่า เป็นบุคคลที่เป็นผู้ขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและตลาดในอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างมีอิสระ โดยอาศัยความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่งอื่น อันจะก่อให้เกิดสินค้าและบริการชนิดใหม่ ๆ ขึ้นมาเป็นธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้บริโภค

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่รวบรวมปัจจัยการผลิตต่าง ๆ อันได้แก่ ทุน ที่ดิน และแรงงาน เป็นต้น มาผสมผสานทำให้เกิดการผลิตและการบริการ ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องยอมรับโดยตรงต่อความเสี่ยงและความไม่แน่นอนจากการดำเนินกิจการ อีกทั้งยังเป็นผู้นำในการนำพากิจการให้บรรลุจุดหมายในด้านกำไรและการเติบโต โดยแสวงหาโอกาสจากสภาพแวดล้อมที่กิจการเผชิญอยู่ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ

มีการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ ทั้งในแง่คุณลักษณะของผู้ประกอบการและบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่ทำการศึกษาดังนี้

คุณลักษณะและแรงจูงใจในการเริ่มต้นอาชีพผู้ประกอบการ

दनัย เทียนพุ่ม (2531, หน้า 67-72) กล่าวว่า คุณลักษณะหรือปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ในการเข้ามาเป็นผู้ประกอบการ มีอยู่ 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยสนับสนุนการเข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ ได้แก่

- 1.1) อาชีพค้าขาย อาชีพที่เป็นพื้นฐานสำคัญรองลงมา ได้แก่ การรับจ้างในโรงงาน
- 1.2) การเคยเรียนรู้ หรือฝึกหัดเกี่ยวกับการผลิตสินค้าที่กำลังดำเนินการอยู่
- 1.3) การได้รับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในระยะเริ่มแรกจากบุคคลที่ใกล้ชิด

เช่น บิดา มารดาหรือญาติพี่น้อง

- 1.4) การได้ติดต่อพูดคุยกับนักธุรกิจ

2) แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ ได้แก่

- 2.1) สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย เช่น พ่อแม่ ญาติพี่น้อง และคนใกล้ชิดต่างก็มีธุรกิจ

ครอบครัวเป็นของตนเอง

- 2.2) มีความมุ่งหวังในกำไรและต้องการควบคุมงานมาก ๆ

2.3) มีความเชื่อมั่นในการเป็นผู้ประกอบการว่า เป็นอาชีพที่ก้าวหน้ามั่นคง ทั้งนี้ได้พบว่า บุคคลรอบข้างใกล้เคียงต่างก็ร่ำรวยมาจากการประกอบธุรกิจส่วนตัว

2.4) มีความเชื่อมั่นว่า อาชีพผู้ประกอบการมีรายได้ดี เพราะค่านิยมของสังคมให้การยกย่องคนรวย ดังนั้นการเป็นเจ้าของกิจการ จะไม่มีใครบังคับบัญชาและได้รับรายได้รวมแต่ผู้เดียว

3) ลักษณะเด่นของผู้ประกอบกิจการค้าเชื้อสายจีนในไทย มีหลายประการ เช่น

3.1) ความซื่อสัตย์ในการประกอบการ การก่อสร้างตัวของนักธุรกิจรุ่นเก่าจะต้องอาศัยคุณสมบัติ คือ ความซื่อสัตย์เป็นประการสำคัญ เนื่องจากมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในรูปแบบของการให้กู้ยืมเงินทุนหรือการขายสินค้าด้วยความเชื่อใจกัน มากกว่าจะทำการในรูปแบบของนิติกรรมสัญญาตามกฎหมาย ความไว้น้ำใจเชื่อใจอาจจะเกิดจากการรู้จักกันมาแต่รุ่นพ่อรุ่นแม่หรือการได้พบเห็นพฤติกรรมในการดำเนินการค้าของแต่ละฝ่าย

3.2) ความขยัน อดทนและประหยัด เป็นสิ่งสำคัญยิ่งของผู้ประกอบการ เพราะต้องรับผิดชอบในผลกำไร ขนาดทุนของตนเอง

3.3) ผู้ประกอบการควรมีวิญญาณความเป็นพ่อค้า ซึ่งหมายถึง รู้จักช่องทางค้าขาย รู้จักการเก็งตลาด เป็นต้น

นอกจากนี้ ผุสดี รุมาคม (2544, หน้า 5-8) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์หลายประการที่บุคคลเข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ โดยบุคคลเข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ เนื่องด้วย

1) การประกอบการอาชีพผู้ประกอบการเป็นโอกาสที่จะได้กำไรและสะสมความมั่งคั่ง ซึ่งหมายถึง ผู้ประกอบการ จะต้องคาดหวังกำไรและเผชิญกับแนวโน้มของความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

2) ผู้ประกอบการมีความพอใจส่วนบุคคลในอาชีพผู้ประกอบการ หรือมีแนวโน้มที่อยากจะปฏิบัติงานที่ได้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น และมีความพอใจที่ได้เห็นงานสำเร็จ รักที่จะทำงานต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ตลอดเวลา

3) ครอบครัวมีส่วนทำให้เข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ หมายถึง การที่ครอบครัวมีธุรกิจเป็นของตนเอง ทำให้ลูกหลานรุ่นต่อไปได้เข้าสู่การเป็นผู้ประกอบการ ทั้งนี้จะส่งผลให้มีการช่วยเหลือกันพร้อมทั้งถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจของครอบครัวต่อกัน

4) ลักษณะผู้ประกอบการที่มีความเป็นอิสระและมีอำนาจในการควบคุมตนเองหรือการเป็นเจ้านายตนเอง มีส่วนสำคัญที่ทำให้บุคคลต่าง ๆ เข้าไปประกอบอาชีพผู้ประกอบการ โดยที่ผู้ประกอบการสามารถเลือกเวลาทำงานได้ตามความพอใจ และทำการตัดสินใจในงานส่วนต่าง ๆ ได้ และสามารถบริหารธุรกิจของตนเองได้โดยรับผิดชอบความสำเร็จหรือความล้มเหลวด้วยตนเอง

5) การเป็นผู้ประกอบการก่อให้เกิดการติดต่อทางสังคมเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการหลายท่านมีความรู้สึก สนุกและสุขสบายในสถานภาพสังคมแบบใหม่ที่ได้รับการนับถือจากบุคคลอื่นในสังคมเพิ่มมากขึ้น มีการติดต่อกับธุรกิจอื่น ๆ และหน่วยงานรัฐ

ลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ

ลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงความสำเร็จของการดำเนินกิจการ จึงได้มีการศึกษาถึงลักษณะความเป็นผู้ประกอบการดังนี้

Baumbach และ Mancuso (1987, p. 43) ระบุว่าผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จสูงควรมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) ชอบงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง
- 2) ทำงานหนัก ซึ่งต้องการแรงกระตุ้นอย่างมาก
- 3) ต้องการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ที่คาดว่าจะสนองความสำเร็จส่วนบุคคล
- 4) ไม่สนใจทำงานหนักภายใต้อิทธิพลของรางวัลที่เป็นตัวเงิน
- 5) ทำงานดีขึ้นภายใต้เงื่อนไขของการคาดว่าจะได้ผลลัพธ์เป็นบวก หรือการประเมินผลที่ชัดเจน
- 6) มีแนวคิดล่วงหน้า

Mitton (1989) ได้แบ่งแนวพฤติกรรมที่ทำให้เป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย มุมมองกว้างไกล เห็นโอกาสในการเป็นผู้นำ มุ่งเน้นพันธสัญญา มุ่งเน้นการควบคุมเห็นอรรถประโยชน์ ยอมรับความเสี่ยง มีการติดต่อและสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสามารถในการเจรจาต่อรอง และการมี Know-How ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีสิ่งเหล่านี้ประกอบกัน

Sexton และ Bowman (1991, p. 89) พบว่า ผู้ประกอบการมีลักษณะดังนี้ ต้องการประสบความสำเร็จสูง สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ชอบความเสี่ยง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเชื่อมั่นของตนเอง ต้องการความเป็นอิสระ รักษาภาระผูกพันสูง และมีความกระตือรือร้น

Steinhoff และ Burgess (1993, pp. 37-38) แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ประกอบการ คือ

- 1) มีความเชื่อมั่นในตนเอง คือ ชอบทำงานอิสระ ทำงานหนัก และเข้าใจถึงภาวะความเสี่ยงที่จะต้องรับ
- 2) มีความสามารถการจัดการ คือ กำหนดเป้าหมาย สนใจผลลัพธ์และรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของความพยายามของผู้ประกอบการ
- 3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 4) มีความสนุกสนานกับงานท้าทายและแสวงหาความสำเร็จ

นอกจากนี้ คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลว พัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า พนักงาน ผู้ขายสินค้า และอื่น ๆ ทำงานหนักด้วยความรู้สึกร่าเริงด่วน มีการวางแผนและการจัดการ เต็มใจที่จะรับความเสี่ยงทั้งหมดด้วยเวลาและเงิน และลักษณะสุดท้ายคือ การมีเป้าหมายทางธุรกิจหรือวิสัยทัศน์

Kuratko (1995) ได้กล่าวถึงลักษณะความเป็นผู้ประกอบการในมิติของปัจจัยส่วนตัวว่า ประกอบด้วยความต้องการมุ่งความสำเร็จ (Need for Achievement) ความเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of Control) ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ประสบการณ์การทำงาน (Previous Work Experience) อายุ (Age) และการศึกษา (Education)

Scarborough และ Zimmerer (1996, p. 6) ระบุว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีคุณลักษณะพิเศษ คือ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถที่เผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหา สามารถแสวงหาโอกาสและดำเนินการได้อย่างเหมาะสม มีการควบคุมการดำเนินงาน ยอมรับในข้อผูกพันตามสัญญาการทำงาน อีกทั้งยังต้องมีการยอมรับและเห็นความสำคัญของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

Longenecker, Moore และ Petty (1997, pp. 9-10) ได้กล่าวถึงลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ ว่าไม่สามารถระบุชี้ชัดให้จำกัดความเฉพาะเจาะจงได้ แต่ควรประกอบด้วย

- 1) เป็นผู้มีความต้องการประสบความสำเร็จสูง (High Need for Achievement) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้ผู้ประกอบการเริ่มต้นสร้างธุรกิจใหม่ ๆ และพยายามสร้างความเจริญให้กับธุรกิจนั้น
- 2) มีความพร้อมที่จะเผชิญความเสี่ยง (Willing to Take Risk) ผู้ประกอบการยอมลงทุนด้วยเงินทุนของตนเองเป็นการแสดงถึงการยอมรับในความเสี่ยงทางการเงินระดับหนึ่ง
- 3) มีความมั่นใจในตนเอง (A Need to Seek Refuge) จะช่วยให้สามารถต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคได้

จากการศึกษาของสถาบันวิจัยวิสาหกิจขนาดเล็กระดับโลกของญี่ปุ่น (Economic globalization and Japan SMEs, 1999) พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบการ คือ สามารถตัดสินใจและมีแนวคิดที่แน่นอน มีโครงข่ายติดต่อที่กว้างขวาง มีความสามารถรักษาและยืดหยุ่นได้ มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนตามเงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลง สามารถต่อสู้และฟันฝ่าอุปสรรค มีความสามารถพิเศษและความสามารถทางด้านเทคนิค ความเป็นผู้นำและมีเสน่ห์ มีศักดิ์ศรี มีแนวความคิด มีความสามารถมองการณ์ไกล มีความขยัน มีความสามารถในการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล มีความอดทน และอื่น ๆ

Schmitt, Rodemund และ Silbereisen (1999) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของผู้ประกอบการขึ้นอยู่กับลักษณะต่อไปนี้ ใฝ่ความสำเร็จ ความกล้าเสี่ยง ความคิดสร้างสรรค์ และความเป็นผู้นำ

Meggison, Byrd และ Megginson (2003, p. 29) สรุปความเห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าของธุรกิจขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จ คือ ต้องการความเป็นอิสระ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

อย่างมาก มีแรงกระตุ้นจากตนเองและครอบครัว คาดหวังผลลัพธ์ที่รวดเร็วและชัดเจน มีความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อุทิศตนให้กับธุรกิจของตนเองและเข้าสู่ธุรกิจโดยโอกาสหรือวางแผน

สมยศ นาวิการ (2530) กล่าวถึงคุณลักษณะของนักธุรกิจขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จว่ามีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ความเต็มใจเสียสละ ความรู้เรื่องสินค้า และความสามารถทางด้านการบริหาร ความสามารถในการตัดสินใจ และความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น

ก่อเกียรติ ชวนิตย์, โชติรัส ชวนิตย์ และปริญ ลักษิตานนท์ (2537) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติที่เจ้าของธุรกิจขนาดย่อมประสบความสำเร็จ คือ มีพลังงาน มีความคิดริเริ่ม พร้อมที่จะเสี่ยง มีความสามารถที่จะจัดองค์การ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความสามารถทางเทคนิค มีความสามารถเชิงบริหาร มีวิจรรย์ญาณที่ดี มีความสมถะไม่ฟุ้งเฟ้อ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้ดี มีคุณภาพในการเป็นผู้นำ มีความอดทนและมีประสบการณ์มาก่อนที่จะมาเป็นเจ้าของกิจการ

ถาวร ศรีสุขโต (2543) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้เริ่มประกอบกิจการว่ามีลักษณะดังนี้ มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูง มีความกล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง เป็นนักแก้ปัญหา เป็นผู้นำโดยธรรมชาติ หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ มีความกระตือรือร้นสูง มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง เป็นบุคคลที่ทำงานหนัก เห็นความสำคัญของงาน และได้กล่าวถึงบุคลิกลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จดังนี้ เป็นนักวิเคราะห์โอกาส ชอบค้นคว้า แสวงหาโอกาสไปสู่ความสำเร็จเป็นนักคิดที่มีเหตุผล เป็นนักบริหารตามวัตถุประสงค์ เป็นนักทำงาน และเป็นนักควบคุม

ชุตินา โอบาสานนท์ (2543) ได้สรุปคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้ ความกล้าเสี่ยง ต้องการมุ่งความสำเร็จ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผูกพันต่อเป้าหมาย ความสามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น ยินยอมต่อสู้งานหนัก เอาประสบการณ์ในอดีตมาเป็นบทเรียน มีความสามารถในการบริหาร เป็นผู้นำที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม กล้าตัดสินใจ มองเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นหลัก สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ต้องมีความร่วมมือและแข่งขัน มีความซื่อสัตย์

แนวคิดของ McClelland (1987 อ้างใน อรพิน สันติธีรากุล, 2543) ได้กำหนดตัวบ่งชี้คุณลักษณะและพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ดังนี้ ความกล้าหาญ การมุ่งปฏิบัติ การมุ่งในความสำเร็จ การมองเห็นโอกาส การเสี่ยงในอัตราปานกลาง การตั้งเป้าหมาย การมองในระยะยาว การตั้งเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง การยึดมั่นในความเป็นจริง แรงจูงใจและพลัง ความแน่วแน่ในความคิด การพึ่งพาตัวเอง ความเป็นอิสระ ความมั่นใจในตัวเอง การชื่นชมในความสามารถตนเองและเชื่อมั่นในตนเอง การสนองต่อความล้มเหลว นิสัยการแก้ปัญหา ความไม่ย่อท้อในการแก้ปัญหา ความอดทนต่อความคลุมเครือและความไม่แน่นอน

ได้มีการศึกษาและรวบรวมผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จและมีโอกาสประสบผลสำเร็จไว้ว่ามีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

Chung (1999, pp. 233-237 อ้างใน สถิต นิยมญาติ และคณะ, 2546, หน้า 14) ซึ่งเป็นเจ้าของบริษัท ฮุนได ในประเทศเกาหลีที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจอย่างสูง มีคุณลักษณะพิเศษอย่างน้อย 10 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน (A Clear-Cut Vision)
- 2) มีความเข้าใจในแนวทางการแก้ปัญหาอย่างน่าประหลาด (Uncanny Insights)
- 3) มีแรงผลักดันในการทำธุรกิจอย่างแรงกล้า (Zeal or Drive)
- 4) มีความเป็นตัวของตัวเองและความสามารถในการควบคุมธุรกิจของตนเองอย่างสูง (Autonomy and Control)
- 5) มีการประหยัดอย่างเต็มที่ (Frugal)
- 6) มีการจัดระเบียบ (Order) ในการทำงานเป็นอย่างดี
- 7) มีความซื่อสัตย์และตรงไปตรงมา (Honesty and Straightforwardness) เมื่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น
- 8) มีทักษะทางการเมือง (Political Skills) หรือรู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีกับข้าราชการหรือหน่วยงานของรัฐ
- 9) การเตรียมพร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสเมื่อจังหวะหรือโอกาสมาถึง (Good Luck)
- 10) การรับใช้ประเทศชาติ (Serve the Nation)

Vail (1998, pp. 396-397 อ้างใน สถิต นิยมญาติ และคณะ, 2546, หน้า 14) ซึ่งเป็นผู้เขียนหนังสือชื่อ “The Making of Successful Men” ได้กล่าวว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในทางธุรกิจนั้นจะต้องยึดหลัก 10 ประการ ดังนี้

- 1) มีจิตใจจดจ่อในงานที่ทำ (Concentration Upon the Work in Hand)
 - 2) มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน (Definiteness of Purpose)
 - 3) การรู้จักสังเกต (Observation) สิ่งต่าง ๆ แม้แต่จะเป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ตาม
 - 4) การมีสายตากว้างไกล และมีความระมัดระวัง (Foresight and Precaution)
 - 5) มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง (Self-Confidence) และความเชื่อมั่นนั้นตั้งอยู่บนความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง
 - 6) มีความเคารพผู้อื่น แม้จะไม่รู้จักมักคุ้นก็ตาม (Respect for the Unknown)
 - 7) มีความเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น (Respect for the Opinions of Others)
 - 8) การพิจารณาพิจารณาความคิดเห็นใหม่ ๆ อย่างรอบคอบ (Deliberation for New Ideas)
- ความคิดเห็นใหม่ ๆ และดี ๆ อาจจะไร้ค่าไปได้ ถ้าหากเรามองข้ามหรือพิจารณาไม่รอบคอบ

9) การให้ความสนใจไปอย่างจริงจัง (Attention) ต่อใคร ๆ ก็ตามที่เราคิดว่า ความคิดเห็นของเขาน่ารับฟัง

10) การรู้จักตอบแทน หรือแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (Reciprocity) ความสำเร็จอย่างถาวรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักตอบแทนต่อกัน การแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันจะช่วยทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์

Tracy (2002, pp. 32-192 อ้างใน สถิติ นิยมญาติ และคณะ, 2546, หน้า 16) ซึ่งเป็นนักพูดทางธุรกิจที่โด่งดังของสหรัฐอเมริกา และเคยเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจชั้นนำของอเมริกาคนหนึ่งได้ให้หลักการต่าง ๆ ของความสำเร็จทางธุรกิจไว้มากมายในส่วนของที่เกี่ยวกับคุณลักษณะพิเศษของนักธุรกิจหรือผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะจะต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

- 1) การมีความรับผิดชอบสูง (Responsibility)
- 2) การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
- 3) การมีความยืดหยุ่น (Flexibility)
- 4) การมีความเพียรพยายามอย่างไม่ลดละ (Persistence)
- 5) การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Customer Satisfaction)
- 6) การคำนึงถึงคุณภาพ (Quality) ของสินค้าและบริการ
- 7) การมีนวัตกรรม หรือสิ่งแปลกใหม่ (Innovation) มาเสนอลูกค้า
- 8) การมีความซื่อสัตย์ (Integrity) ต่อลูกค้า
- 9) การมีความกล้าหาญ (Courage)
- 10) การมองงานและชีวิตตามสภาพที่เป็นจริง (Realism)
- 11) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หรือการมีความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าปัญหาต่าง ๆ จะแก้ไขได้และเป้าหมายสามารถจะบรรลุได้
- 12) การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Maturity)
- 13) การรู้จักมองเหตุการณ์ข้างหน้า (Foresight) หรือสามารถพยากรณ์เหตุการณ์ที่น่าจะเกิดขึ้นในอนาคตได้
- 14) การมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ (Determination)
- 15) การกล้าเสี่ยง (Risk)
- 16) การรู้จักปฏิบัติการอย่างทันท่วงที (Timeliness)

จะเห็นว่า จากการศึกษาคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จได้นั้นล้วนแล้วจะมีปัจจัยในการผลิตต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น หุ่น ที่ดิน และแรงงาน นอกจากนี้แล้วยังมีความคิดสร้างสรรค์ มีการจัดการทรัพยากร มีการยอมรับความเสี่ยงและความไม่แน่นอน มีความสามารถในการจัดการ ความซื่อสัตย์ ความขยันอดทน มุ่งมั่น และกล้าตัดสินใจ เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ

วีรดา เรืองรุ่ง (2550, หน้า 16-28) ได้อธิบายแนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารที่น่าสนใจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารได้ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

พรานเชส แมคคักกิน (2550) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับทักษะ 7 ประการ สู่ความสำเร็จของการเป็นเจ้าของธุรกิจยุคใหม่ ได้แก่

- 1) ทักษะในการติดต่อกับผู้คน
- 2) มีความเชื่อมั่นในตนเอง
- 3) มีความรู้ทางการเงิน
- 4) มีทักษะและประสบการณ์ในวิชาชีพนั้น ๆ
- 5) มีทักษะในการสื่อสารข้อความกับผู้อื่นให้ได้รับความเข้าใจตรงกัน
- 6) มีความรู้ทางการตลาด
- 7) มีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

ไว จามรมาน และคณะ (2549, หน้า 138 - 139) ได้สรุปแนวคิดการเริ่มต้นและการขยายธุรกิจจากผลการวิจัยว่า มืองค์ประกอบของแนวคิดผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ 7 ลักษณะ ได้แก่

- 1) บุคลิกและพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ต้องมีวิสัยทัศน์ ใฝ่ฝันและมุ่งมั่น ขยัน มุมานะ มนุษยสัมพันธ์ดี ไม่เลือกงานและประหยัด ต้องรู้จักอดทน ลงมือทำในสิ่งที่ชอบ ตั้งใจจริง รักความก้าวหน้า ต้องการอิสระในการประกอบอาชีพ ใฝ่ฝันทำธุรกิจ
- 2) วิธีคิด และการแก้ไขปัญหา พบว่า มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างและสามารถสร้างเครดิตในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความซื่อสัตย์
- 3) จริยธรรมของผู้ประกอบการ องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของจริยธรรมของผู้ประกอบการ คือ ความซื่อสัตย์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 4) วิธีการคิด และกระบวนการเรียนรู้ในการสร้างธุรกิจใหม่ มีลักษณะของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ไม่ยอมแพ้ สู้อชีวิต อดทนและเรียนรู้จากการทำงาน
- 5) กระบวนการตัดสินใจและการสร้างธุรกิจใหม่ มีลักษณะของการเอาจริงเอาจัง มุ่งวิสัยทัศน์กล้า และมั่นคงต่อเป้าหมาย
- 6) ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ สนใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ รักเทคโนโลยี และมีความสามารถในการคิดประดิษฐ์
- 7) สามารถวิเคราะห์โอกาสและการเปลี่ยนแปลง โดยเห็นการเปลี่ยนแปลง ศึกษาเรียนรู้รอบรู้สร้างความเชี่ยวชาญและสามารถแบ่งงานกันทำ

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงกระบวนการเรียนรู้ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จไว้ 8 ลักษณะดังนี้

- 1) การสร้างทีมสำหรับการเริ่มธุรกิจ เช่น ความสามารถสร้างทีมผู้บริหาร ร่วมมือกับหุ้นส่วน ในการริเริ่มกิจการ หรือร่วมทุนกับบุคลากรที่สำคัญ ที่สามารถทำให้การริเริ่มดำเนินกิจการสำเร็จ
- 2) การวิเคราะห์โอกาสธุรกิจ เป็นการค้นพบโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงโดยเข้าใจการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม และมีวิสัยทัศน์ในผลิตภัณฑ์ และสภาพสังคมธุรกิจในอนาคต
- 3) กระบวนการเรียนรู้ระบบการค้าและการผลิต มักเริ่มจากการเรียนรู้ทางการค้า เข้าสู่ การเรียนรู้ทางธุรกิจ การเรียนรู้ด้านการลงทุนและการผลิต
- 4) การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ทำให้รู้จักลูกค้า หรือมีเครือข่ายในการที่จะเข้าใจและได้ลูกค้าในการดำเนินกิจการขณะเริ่มต้นธุรกิจ
- 5) กลยุทธ์การตลาด เป็นกระบวนการเรียนรู้ทางการตลาด สามารถเข้าสู่ตลาดโดยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การสร้างแบรนด์ การสร้างเครือข่าย การขายตรง หรือการตลาดเพื่อระดมทุน
- 6) กลยุทธ์การสร้างคุณภาพให้แก่ลูกค้า เป็นกระบวนการเรียนรู้การปรับปรุงคุณภาพให้เข้า กับความต้องการของตลาด
- 7) กลยุทธ์การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นกระบวนการเรียนรู้การสร้างสินค้าที่แตกต่าง คิด ประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์ใหม่
- 8) ทรรศนะทางปัญญา ลิขสิทธิ์และสิทธิบัตร เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เข้าใจการถือครอง ลิขสิทธิ์ และทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ

สุรชัย จิวเจริญสกุล, เสาวพร เมืองแก้ว และวารารณ ธารวานิช (2548) ได้สรุปแนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยในการประกอบธุรกิจร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จ จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการสร้างระบบธุรกิจร้านอาหารไทยมีอาชีพ” ไว้ว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1) คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพ ได้แก่ ความเป็นผู้มีค่านิยม และเจตคติที่ดีต่อการประกอบธุรกิจ
- 2) ความสามารถด้านการวางแผน การจัดการด้านการตลาด การบัญชี และการ ประชาสัมพันธ์
- 3) มีเงินทุน หรือมีความสามารถในการจัดสรรเงินทุนจากแหล่งอื่น
- 4) มีวิสัยทัศน์ในการวิเคราะห์สถานที่ดำเนินธุรกิจ

นอกจากนี้ยังได้นำเสนอแนวคิด 10 ประการแห่งความอยู่รอดและรวย ที่จะทำให้ธุรกิจร้านอาหารดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- 1) การรู้จักตัวเอง ต้องมีการวิเคราะห์ตนเองตามความเป็นจริงทั้งด้านความรู้ความสามารถ ในการดำเนินการการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหาร มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีอุดมการณ์ มีหลักการ ทำงานที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้
- 2) มีความรู้เรื่องการประกอบอาหาร รู้จักลักษณะและชนิดของอาหาร รู้วิธีการนำเสนอที่น่า รับประทาน สามารถประเมินสถานการณ์ในการดำเนินธุรกิจได้
- 3) มีคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านอาหาร ประกอบด้วยการมีใจรักงานด้านธุรกิจ ร้านอาหาร การมีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ดี กล้ารับผิดชอบต่อการริเริ่มต่าง ๆ วางหลัก ความเสี่ยงอย่างมีเหตุผล สร้างความมั่นใจในตนเองด้วยความกระตือรือร้นและมองเห็นการแสวงหา โอกาสทางธุรกิจ หมั่นตรวจสอบคุณภาพงานและใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด มีวิสัยทัศน์ในการวิเคราะห์ สถานะที่ดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับงานและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย นอกจากนี้ยังควรมีคุณสมบัติด้าน ความขยัน มานะพยายาม อดทน หนักแน่น ซื่อสัตย์ ทำงานด้วยความตั้งใจ จริงจัง อดกลั้นไม่โลภ ไม่โกง มีวินัย และรู้กาลเทศะในกรอบของกฎหมาย ประเพณี ศีลธรรม
- 4) หมั่นตรวจสอบระบบงานอยู่เสมอ ได้แก่ มีความสามารถที่จะบริหารงานทั้งระบบได้ มีความละเอียดรอบคอบ ต้องเป็นผู้ที่กำหนดเหตุการณ์ในสถานการณ์จำลองได้แม่นยำ
- 5) การรู้จักลูกค้าเป้าหมาย หมายถึง รู้จักและตระหนักถึงประโยชน์ของผู้บริโภคซึ่งมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ความจำเป็นร่วม คือ เป็นร้านที่มีอาหารอร่อยและสะอาด ซึ่งเป็นสิ่งที่ร้านอาหารทุก ร้านต้องมีให้ลูกค้า และความจำเป็นเฉพาะ คือ การสร้างอัตลักษณ์ที่ดีของเจ้าของร้านแก่ลูกค้า
- 6) การใช้จิตวิทยาบุคคลและชุมชน เพื่อการบริหารปกครองพนักงานและลูกค้า ต้องมีความ อดทนอดกลั้นรู้จักใช้หลักจิตวิทยา
- 7) หลักการตลาด โดยการจัดการดูแลและบริการให้ลูกค้ารู้จักสินค้า และมีความสะดวกใน การซื้อสินค้าหรือรับบริการ
- 8) การจัดทำบัญชีธุรกิจ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ของธุรกิจทำให้สามารถวางแผนการทำงาน ในขั้นต่อไปได้ รวมถึงการทำบัญชีการลงทุนขั้นต้น การทำบัญชีดำเนินงานในแต่ละวัน โดยเฉพาะ รายรับ รายจ่าย และกำไร การทำบัญชีค่าใช้จ่ายประจำเดือน เป็นต้น
- 9) การประหยัด มีการวางแผนการจัดซื้อ จัดสรรการใช้วัตถุดิบให้เหมาะสม เลือกซื้อวัตถุดิบ จากแหล่งที่มีคุณภาพและราคาถูก
- 10) การพัฒนาสินค้า ยึดหลักคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ ให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า มีความ สามารถในการจัดระบบตรวจสอบการทำงาน เช่น ดูแลเรื่องสุขอนามัย ทำอาหารให้น่ารับประทาน ตรวจสอบความพอใจในรสชาติอาหาร ตรวจสอบและสอบสวนเมื่อลูกค้าบ่นเรื่องอาหารและบริการ

นอกจากนี้แล้ว ศิริพงษ์ รักใหม่ (2552, หน้า 24-26) ยังได้อธิบายอีกว่า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารได้ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอาจสามารถทำได้โดยการทำแบบสอบถามหลังจากการใช้บริการ หรือโดยการเปรียบเทียบการรับรู้บริการที่ได้รับกับความคาดหวังในการใช้บริการดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจของลูกค้า} = \frac{\text{การรับรู้บริการที่ได้รับจริง}}{\text{ความคาดหวังในบริการที่อยากได้รับ}}$$

ด้านกลยุทธ์การให้บริการของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นั้น ควรคำนึงถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1) สินค้าและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้า ควรมีลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

- อาหาร จะต้องมีความอร่อย ถูกสุขลักษณะน่ารับประทาน และให้บริการเสิร์ฟที่ดี
- เครื่องดื่มควรมีหลากหลายประเภท มีบริการเสิร์ฟที่เหมาะสม
- บริการจัดเลี้ยงเหมาะสมกับงานเลี้ยงแบบต่าง ๆ
- บรรยากาศร้านมีลักษณะสดชื่น ผ่อนคลายและสนุกสนานประทับใจ

2) วิธีการนำเสนอในการให้บริการลูกค้า ควรดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1) สร้างความประทับใจ ณ จุดสัมผัสบริการในครั้งแรก แสดงให้เห็นถึง

ความสำคัญของลูกค้า โดยการกล่าวต้อนรับก่อให้เกิดความประทับใจ

2.2) พาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะอาหารทันที อาจสอบถามตำแหน่งของโต๊ะอาหารที่ลูกค้าพอใจเลื่อนเก้าอี้ให้แขกนั่ง

2.3) กล่าวทักทาย นำเสนอรายการอาหารและเครื่องดื่ม

2.4) เสิร์ฟเครื่องดื่ม รับคำสั่งอาหาร แนะนำรายการอาหาร และทบทวนรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่ชัดเจน

2.5) นำใบสั่งอาหารไปยังหน่วยผลิตอาหารประมาณช่วงเวลาอาหารออก และตรวจสอบความเรียบร้อยเมื่ออาหารเสิร์ฟ

2.6) เสิร์ฟอาหารให้ตรงกับผู้สั่งดูแลเติมน้ำดื่ม คอยสังเกตความต้องการของลูกค้าขณะรับประทานอาหาร

2.7) ถอนจานอาหารคาว เสนอรายการอาหารหวาน และรอรับคำสั่งอาหารหวาน

2.8) เสิร์ฟอาหารหวาน ดูแลเติมน้ำดื่ม และคอยสังเกตความต้องการของลูกค้า

2.9) ตรวจสอบค่าอาหาร นำบิลมาให้ลูกค้า และรับเงินมาที่แคชเชียร์

2.10) ทอนเงินให้ลูกค้า กล่าวขอบคุณ เชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก กล่าวคำอำลาด้วยรอยยิ้มอย่างจริงใจ

แนวความคิดหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าได้ คือ แนวคิดเรื่องการบริหารคุณภาพรวม (Total Quality Management) ซึ่งถูกคิดค้นขึ้นในสหรัฐอเมริกา ช่วงทศวรรษ 1950 และได้แพร่หลายจนเป็นที่รู้จักในประเทศญี่ปุ่นช่วงทศวรรษ 1960 หลักการของการบริหารคุณภาพรวม คือ การบรรลุคุณภาพได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าด้วยการที่ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 1) มุ่งเน้นด้านคุณภาพ คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า
- 2) การปรับปรุงกระบวนการเพื่อพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนดตัวชี้วัด และการประเมินผลงาน
- 3) การมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร พัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการทำงานเป็นทีมสร้างแรงจูงใจ และยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน

ปัจจัยหลักสำคัญที่สนับสนุนให้การบริหารคุณภาพรวมประสบความสำเร็จได้จะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

- 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ
- 2) การฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานทุกคน
- 3) การจัดโครงสร้างองค์กรให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
- 4) การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงกัน
- 5) การให้รางวัลและการยอมรับผลงานของพนักงาน
- 6) การวัดและประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง

จึงอาจสรุปได้ว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ ความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์ด้านวิชาชีพ ความซื่อสัตย์สุจริต บุคลิกคุณลักษณะที่มีวิสัยทัศน์ในแง่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ และมีการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะนำมาซึ่งผลประโยชน์แก่ธุรกิจของผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของกำไร ความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจจากลูกค้าอีกด้วย

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ฐานารีย์ สุขประเสริฐ (2554, หน้า 24-27) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ภายใต้สถานการณ์ที่รุนแรงเพิ่มขึ้นทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ต้องเปลี่ยนปรัชญาจากการขายและผลิตภัณฑ์ เป็นปรัชญาการตลาดและลูกค้า โดยยึดหลักการใช้เครื่องมือการตลาดที่ดีขึ้น สามารถส่งมอบมูลค่า และความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยอาศัยคุณภาพ การบริการ และมูลค่า โดยการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและการตลาดเพื่อสร้างคุณภาพรวม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, หน้า 18) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า

1) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างมูลค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) มูลค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) มูลค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ซึ่งต้นทุนส่วนใหญ่ก็คือราคาสินค้าที่ผู้บริโภคจ่ายไปนั่นเอง

2) ความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ (Product Competitive Differentiation) เป็นการออกแบบลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ให้แตกต่างจากคู่แข่งและความแตกต่างนั้นจะต้องมีมูลค่าในสายตาของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย (1) ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) (2) ความแตกต่างด้านบริการ (Service differentiation) (3) ความแตกต่างด้านบุคลากร (Personal differentiation) (4) ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (Image Differentiation) ความแตกต่างเหล่านี้เป็นตัวกำหนดมูลค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า (Customer added value)

3) มูลค่ารวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Values) เป็นผลรวมของผลประโยชน์หรืออรรถประโยชน์ (Utility) จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง มูลค่าผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันซึ่งประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านบริการความแตกต่างด้านบุคลากรและความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ ความแตกต่างทั้งสี่ด้านนี้ก่อให้เกิดมูลค่าผลิตภัณฑ์ทั้งสี่ด้านเช่นกันคือ มูลค่าด้านผลิตภัณฑ์ มูลค่าด้านบริการ มูลค่าด้านบุคลากร และมูลค่าด้านภาพลักษณ์ มูลค่าทั้งสี่ประการนี้รวมเรียกว่ามูลค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ในพื้นที่เขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

ศิริพงศ์ รักใหม่ (2552) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร กรณีศึกษาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเวศและเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นเจ้าของเพียงคนเดียวและเป็นเพศหญิง การศึกษาค้นคว้าปริญญาตรีที่ต้องการจะประกอบอาชีพอิสระจึงสนใจเปิดร้านอาหาร ความคาดหวังในการทำธุรกิจวางไว้ในระดับต่ำเนื่องจากไม่ได้มีการทำแผนธุรกิจและกลยุทธ์ทางการตลาด จึงอาศัยสถานะเศรษฐกิจและลูกค้าประจำเป็นหลัก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบ เชื่อมั่นในตนเอง และได้ทำเลที่ตั้งรวมถึงสภาพแวดล้อมที่ดีด้วย แหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจากการเก็บออมหรือเป็นกำไรสะสม เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นปัญหาในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้ยาก เพราะไม่มีหลักค้ำประกันที่เพียงพอ ขาดความรู้ความสามารถในการวางแผนธุรกิจ ทำให้โครงการลงทุนต่าง ๆ มักไม่น่าเชื่อถือและไม่ได้รับอนุมัติ เป็นเหตุให้ขาดแคลนเงินทุนและขยายธุรกิจได้ยาก

สุรัชชัย จิวเจริญสกุล และคณะ (2544) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จและความต้องการฝึกอบรมการพัฒนาอาชีพธุรกิจร้านอาหารของผู้ประกอบการ ซึ่งพบว่า ผู้ที่ต้องการเข้าฝึกอบรมนั้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี เนื่องจากต้องการเพิ่มยอดขาย เรียนรู้เทคนิคการทำอาหารเพิ่ม รวมถึงเรื่องกฎหมายด้วย ส่วนปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหาร มี 5 ปัจจัย คือ คุณลักษณะผู้ประกอบการ ความสามารถในการสร้างการยอมรับในสินค้า ความสามารถในการบริหารร้านอาหาร ความสามารถในการจัดการร้านอาหาร และความเอาใจใส่ตรวจสอบร้านอาหาร โดยทั่วไปในส่วนประเด็นของความรู้ความสามารถที่ต้องการฝึกอบรม ได้แก่ ความสามารถในการทำอาหารตามเมนู การจัดซื้อ การพูดเชิงธุรกิจ การจัดพื้นที่ค้าขาย การตกแต่งร้านอาหาร การจัดพื้นที่ครัวการวางแผนการทำงาน ความสามารถในการด้านการตลาด ความรู้ข้อบัญญัติมาตรฐานร้านอาหาร ความรู้เรื่องภาษี ความสามารถในการวิเคราะห์ธุรกิจและความรู้ด้านกฎหมาย ลักษณะการฝึกอบรมให้ควรมีทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยควรมีระยะเวลาในการจัดอบรม 2 – 3 วัน ควรมีในช่วงวันสุดสัปดาห์จัดฝึกอบรมทั้งวัน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเห็นว่าไม่จำเป็นต้องจัดหาที่พักระหว่างฝึกอบรมและมีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 1,000 บาท ซึ่งผลการวิจัยนี้ยังเป็นประโยชน์ให้แก่สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนัก

อนามัย กรุงเทพมหานคร และกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นแนวทางในการต่อยอด
หลักสูตรการประกอบอาหาร ที่จะส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพ พัฒนาผู้ประกอบการอาชีพธุรกิจ
ร้านอาหารและยังเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจของครอบครัวและประเทศชาติต่อไป

วีรดา เรืองรุ่ง (2550) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการและผลประกอบการ
ของร้านอาหารขนาดย่อม ในเขตเมืองพัทยา จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษา
ระดับปริญญาตรี เชื้อสายไทย เดิมประกอบอาชีพส่วนตัวและนานกว่า 10 ปี เป็นประเภทเจ้าของคน
เดียว ไม่มีทุนจดทะเบียน พนักงานต่ำกว่า 10 คน ลูกค้าเป็นคนไทย ขายอาหารไทย มียอดขายเฉลี่ย
400,000 บาท ได้กำไรเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 150,000 บาท แต่มียอดขาย กำไร และลูกค้าลดลงเมื่อ
เทียบกับปี 2548 ซึ่งรายการอาหารและเครื่องดื่มมีเท่าเดิม แต่ต้นทุนเพิ่มขึ้น พนักงานได้รับการอบรม
เดือนละ 2 ครั้ง และมีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานเท่าเดิม และในส่วนของปัจจัยความเป็น
ผู้ประกอบการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
และปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการริเริ่มและการขยายธุรกิจ การรับรู้
การควบคุมตนเอง การรับรู้การยอมรับทางธุรกิจ การริเริ่มสิ่งใหม่ๆกับธุรกิจ มุมมองทางธุรกิจ และ
ความเป็นอิสระ การยอมรับความเสี่ยง/ ความไม่แน่นอน อยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นเพราะว่า
ผู้ประกอบการทุกท่านต่างก็ต้องการความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ต้องการสร้างโอกาสทางธุรกิจ
ให้แก่ตัวเอง ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานความต้องการของผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการมีความ
ต้องการความสำเร็จตามเจตนารมณ์ที่ลงทุนประกอบธุรกิจขึ้นมา

Chen และ Elston (2013) ศึกษาลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กใน
ประเทศจีนและแรงจูงใจที่ทำให้ประกอบธุรกิจและศึกษาความแตกต่างของผู้ประกอบการที่ประสบ
ความสำเร็จและกับผู้ประกอบการที่ได้รับอุปสรรคในการประกอบกิจการด้วย จากการศึกษาสรุปได้ว่า
ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อนมีน้อยมากเมื่อเทียบกับเด็กที่ได้ฝึกงานหรือ
เรียนในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง แต่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ปัจจัยที่ได้รับการสนับสนุนมาจก
การทำงานอย่างหนัก ความซื่อสัตย์และการบริการที่ดี ซึ่งร้านอาหารส่วนใหญ่เพิ่งเปิดได้ไม่ถึงปีมี
พนักงานเพียง 2-5 คน การลงทุนส่วนใหญ่ประมาณ ¥100,000 (US\$15,625) เป็นแหล่งเงินทุนที่ได้
จากครอบครัว แรงจูงใจในการทำธุรกิจเพราะอยากเป็นเจ้าของกิจการ เป็นธุรกิจครอบครัวและเป็น
อิสระทางการเงินด้วย แต่ผลกระทบที่ทำให้ธุรกิจล้มเหลวกับผู้ที่เปิดได้เพียงปีเดียว เพราะไม่มีที่
ปรึกษาด้านการเงิน ขาดการสนับสนุนทางการศึกษา ขาดความรู้ในการทำงานขั้นพื้นฐาน และยังมี
คู่แข่งอีกหลายราย โดยเฉพาะร้านอาหาร Fast Food ดังนั้นการลงทุนจะต้องมีการศึกษาการจัดการ
ธุรกิจร้านอาหารและการได้ทดลองปฏิบัติงานจริง ๆ

คำมูล นาสมปอง (2550) ได้ศึกษาการพัฒนาผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอยจำหน่ายอาหารให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เทศบาลตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยแบบสัมภาษณ์โดยมีลักษณะดังนี้ 1) ให้ความรู้เชิงพัฒนาแก่ผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอย โดยเน้นให้ความรู้การจัดทำบ่อดักไขมันอย่างง่ายและราคาถูก ส่วนแผงลอยจำหน่ายอาหารให้ความรู้การจัดทำชุดสาธิตการล้างจานแบบ 2 ชั้นตอน 2) ให้มีการตรวจประเมินตนเองตามแบบประเมินที่เทศบาลได้จัดทำขึ้นให้ติดไว้ที่ร้านเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถมองเห็นชัดเจน 3) จัดตั้งชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอยเพื่อนำไปพัฒนาและสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการให้สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนับสนุนส่งเสริมจัดการประกวดร้านอาหารและแผงลอยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ประสบความสำเร็จ 4) ให้นำหน่วยงานท้องถิ่นจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทางเข้าเมืองเพื่อประชาสัมพันธ์ร้านอาหารที่สะอาด อร่อย และแนะนำเมนูเด็ดของแต่ละร้าน อีกทั้งยังสะดวกแก่นักท่องเที่ยวหรือประชาชนที่จะเลือกใช้บริการร้านอาหารด้วย 5) มอบป้ายที่สามารถใช้ประโยชน์ในการกันแดดหน้าร้านและม้วนได้ให้กับร้านอาหารที่สะอาด รสชาติอร่อย และพบว่า ผู้ประกอบการมีความรู้เพิ่มขึ้นจากการที่ได้ไปอบรมเชิงพัฒนาสำหรับผู้ประกอบการและแผงลอย และยังให้มาตรการหรือแนวทางเสริมสร้างพฤติกรรมบริการบริโภคที่เหมาะสมให้กับประชาชนด้วย โดยเน้นให้ผู้บริโภคใส่ใจร้านอาหารที่มีป้ายสะอาด รสชาติอร่อย และพบว่า ผู้บริโภคมีความรู้ในมาตรการหรือแนวทางพฤติกรรมบริการบริโภคอาหารเพิ่มขึ้นจากการอบรมเช่นกัน

ศิริรัตน์ ทรงวัฒนาวุฒิ (2555) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการทำธุรกิจบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาจากผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่จดทะเบียนแบบบุคคลธรรมดา มีลักษณะของร้านเป็นแบบมีหน้าร้านและออนไลน์ งบประมาณที่ใช้ในการลงทุนส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,001-10,000 บาท กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวไทย ไม่มีลูกค้าประจำ สินค้าที่ขายส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่ผลิตเอง สินค้ามีการแบ่งประเภทไม่มาก แต่มีรายการสินค้าหลายรายการ ส่วนปัจจัยที่ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญแตกต่างกันก็คือ สินค้าหรือบริการเป็นที่ต้องการของลูกค้า สินค้าหรือบริการมีความโดดเด่นกว่าคู่แข่ง สินค้าหรือบริการมีคุณภาพดี สินค้าหรือบริการสามารถเลือกหรือจัดชุดเองได้ และสินค้าหรือบริการมีการันตีคุณภาพ ราคาต่ำกว่าคู่แข่ง ชื่อเว็บไซต์จดจำได้ง่าย และมีความหมายตามสินค้าหรือบริการ หน้าแรกโฮมเพจของเว็บไซต์สามารถดึงดูดให้ลูกค้าเกิดความสนใจ การออกแบบเว็บเพจแต่ละหน้ามีความสม่ำเสมอและมีรูปแบบเดียวกัน เว็บไซต์มีการจัดเนื้อหาดี หาข้อมูลได้ง่าย และครบถ้วน มีการอัปเดตข้อมูลและเนื้อหาต่าง ๆ ในเว็บไซต์อยู่เสมอ มีเว็บไซต์ที่ร่วมมือกัน เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ มีการให้ข้อมูลเจ้าของเว็บไซต์และวิธีการติดต่อ และลูกค้าสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

การโฆษณาผ่านสื่อและมีการโปรโมทเว็บไซต์ผ่านเสิร์ชเอนจิน มีการเก็บสถิติการซื้อขายของลูกค้า และมีการส่งข้อมูลสินค้าในกลุ่มสินค้าที่ลูกค้าซื้อประจำ

รัฐจวน ประวัตีเมือง (2557) วิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร SMEs ยามราตรี ในย่านเยาวราช เพื่อศึกษาโครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจร้านอาหาร SMEs และวิเคราะห์การดำเนินงานของธุรกิจอาหาร SMEs เพื่อศึกษาหาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคด้านต่าง ๆ ในการทำธุรกิจร้านอาหารในย่านเยาวราช ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดย่อม ขนาดกลาง หรือร้านอาหารแบบภัตตาคาร เพื่อกำหนดรูปแบบการพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร SMEs ยามราตรีในย่านเยาวราชที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว โดยมีการใช้วิธีการวิจัยทั้งแบบเชิงคุณภาพและปริมาณ ทั้งนี้พบว่า ธุรกิจร้านอาหารในย่านเยาวราชนี้ ตั้งอยู่บนถนนหลัก ๆ 2 สาย คือ ถนนวานิช 1 ที่เป็นทั้งร้านอาหารควบคู่ไปกับการให้บริการที่พักด้วย อีกสายคือถนนเยาวราช ส่วนใหญ่ร้านค้าจะเป็นอาหารตามสั่ง ทั้งอาหารจีนและซีฟู้ด ยังมีสินค้าเฉพาะ อย่าง เช่น ก๋วยเตี๋ยว ก๋วยจั๊บ หูฉลาม ส่วนใหญ่จัดตั้งในรูปแบบเจ้าของคนเดียวและมีอายุการดำเนินงานมากกว่า 10 ปี โดยผู้บริหารและผู้ประกอบการจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในธุรกิจอาหารมาก่อนและก่อตั้งด้วยตนเองเพราะความชอบและความถนัด รองลงมาจะรับช่วงต่อจากบรรพบุรุษ เยาวราชถือเป็นไฮน่าทาวน์ในเมืองไทยที่มีความโดดเด่นและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพราะมีความเป็นเอกลักษณ์ และโดดเด่นในเรื่องของวัฒนธรรมและรสชาติของอาหาร ส่วนจุดอ่อนจะพบว่าการดำเนินงานยังขาดการเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ และการเรียนรู้สภาพการเปลี่ยนแปลง แต่ปัญหาใหญ่ ๆ เลย จะเป็นเรื่องการจราจรติดขัดและพื้นที่จอดรถค่อนข้างจำกัด ทั้งนี้จึงต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่รับผิดชอบในการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อ ๆ ไป

สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, จงพิศ ศิริรัตน์, ยุพาวดี สมบูรณ์กุล, เสาวณี จุฬารัชนีกร และ สมมาตร จุฬิกพงศ์ (2553) เป็นการศึกษาคุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในภาคใต้: ภาคบริการมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะผู้ประกอบการภาคธุรกิจบริการในภาคใต้ที่ประสบความสำเร็จ 2) หาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะสำคัญทั่วไปของผู้ประกอบการกับการประสบความสำเร็จ และ 3) กำหนดรูปแบบการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรม หรือคำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของคนเดียว มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจของตนเองมากกว่า 10 ปี จึงทำให้ผู้ประกอบการเหล่านี้ประสบความสำเร็จกันเป็นส่วนมาก

จุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยกลุ่มตัวอย่างก็คือผู้ที่เคยใช้บริการ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากการศึกษาวิจัยนี้ พบว่า สื่อที่ทำให้รู้จักร้านอาหารมากที่สุด คือเพื่อนแนะนำ ป้ายคัทเอ้าท์กลางแจ้ง ตามลำดับ และการไปใช้บริการร้านอาหารทะเลนั้นส่วนใหญ่เป็นงานเลี้ยงฉลอง ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดกับความสดของอาหาร

รองลงมาเป็นเรื่องความสะอาด ในส่วนของปัจจัยด้านราคา ลูกค้าให้ความสำคัญเรื่อง ราคาอาหาร รองลงมาเป็นราคาเครื่องดื่ม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ มีที่จอดรถสะดวกเพียงพอและมีบรรยากาศดีซึ่งดีริมแม่น้ำ ต่อมาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในเรื่อง การลดราคาอาหาร และการเสนอเมนูอาหารใหม่ ส่วนปัจจัยด้านบุคคลนั้น เป็นเรื่องของพนักงานให้บริการได้ถูกต้อง และรวดเร็ว รวมถึงใส่ใจและมีความกระตือรือร้น ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพนั้น คือเรื่องห้องน้ำสะอาด และอากาศถ่ายเทดี และปัจจัยด้านกระบวนการ คือเรื่องภาชนะอุปกรณ์มีความสะอาด และแคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้องและเร็ว



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร ที่ประกอบกิจการอยู่ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่ประสบความสำเร็จ และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการร้านอาหาร โดยได้แบ่งวิธีการวิจัยออกเป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 ระยะเวลาของการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย (เชิงคุณภาพ)

กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารที่เปิดดำเนินการกิจการอยู่ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 ร้านที่ 4 (ผู้วิจัยใช้ตัวเลขแทนชื่อร้านเนื่องจากผู้ให้ข้อมูลไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ)

3.1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (เชิงปริมาณ)

ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Power Analysis ของ Polit และ Hungler, (1999) คือ ใช้การเปิดตารางประมาณค่าอำนาจการทดสอบ (Power Analysis) ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน ($\alpha =$ เท่ากับ .05) และค่า Power เท่ากับ .80 และขนาดอิทธิพลของตัวแปร (Effect Size) เท่ากับ .20 ซึ่งเป็นขนาดอิทธิพลขนาดกลางในการศึกษาหาความสัมพันธ์ในวิจัยทางการแพทย์ จากการเปิดตารางได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 197 ราย ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเลเป็น 200 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่

3.2.1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 4 ร้าน เป็นวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทราบถึงปัจจัยความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมืออื่น ๆ ประกอบ เพื่อให้การรวบรวมข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เครื่องมือเหล่านี้ประกอบด้วย

- คำโครงการสัมภาษณ์ โดยมีคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจำนวน 10 ข้อ
- เครื่องบันทึกเสียง
- อุปกรณ์เครื่องเขียนที่ใช้ในการจดบันทึก

3.2.2 แบบสอบถามสำหรับผู้มาใช้บริการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้หลักความพึงพอใจ 7 ด้าน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร ด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้าน ด้านการคมนาคมและขนส่ง ด้านรายการอาหาร ด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นวิธีวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามปลายปิด (Closed-End Questionnaires) ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาแบบสอบถามมาจากการค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นคำถามในแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 200 ชุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามสำหรับผู้มาใช้บริการ (Questionnaires) มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้มาใช้บริการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบสำรวจแบบปลายปิด (Closed-End Questionnaires) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งในการมาร้านอาหารที่เขตบางขุนเทียนชายทะเล โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------------|--|
| 1) เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2) อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาค (Interval Scale) |
| 3) ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) |
| 4) อาชีพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 5) รายได้ต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาค (Interval Scale) |
| 6) ภูมิลำเนา | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |

7) จำนวนครั้งในการมาร้านอาหารที่เขตบางขุนเทียนชายทะเล ระดับการวัดตัวแปรแบบ
 อินตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียน
 ชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการวัดระดับความพึงพอใจเป็น 7 ด้าน

ด้านที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร

ด้านที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร

ด้านที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหาร

ด้านที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านการคมนาคมและขนส่ง

ด้านที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านรายการอาหารของร้านอาหาร

ด้านที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านอธยาศัยของผู้ให้บริการ

ด้านที่ 7 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร

ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-End Questionnaires) เพื่อต้องการให้แสดง
 ระดับความพึงพอใจต่อร้านอาหารที่ประสบความสำเร็จ ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล ลักษณะคำถาม
 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภท อินตรภาค
 (Interval Scale) แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนด
 เกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยดังนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนของความพึงพอใจไว้ดังนี้ คะแนน
 สูงสุด คือ 5, คะแนนต่ำสุด คือ 1 และจำนวนชั้นคะแนนที่ต้องการ คือ 5 ชั้น ดังนั้นจึงแบ่งระดับความ
 พึงพอใจได้ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

คะแนนตั้งแต่ 4.21 - 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนตั้งแต่ 3.41 - 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนตั้งแต่ 2.61 - 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 1.81 - 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนตั้งแต่ 1.00 - 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จโดยรวมของร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามปลายปิด (Closed-End Questionnaires) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 10 ระดับ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนความสำเร็จโดยรวมของร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล ไว้ดังนี้

คะแนนสูงสุด คือ 10 คะแนนต่ำสุด คือ 1 และจำนวนชั้นคะแนนที่ต้องการ คือ 5 ชั้น ดังนั้นจึงแบ่งระดับความสำเร็จโดยรวมของร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพฯ ได้ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{10 - 1}{5} = 1.8$$

คะแนนตั้งแต่	8.21 - 10.00	หมายถึง	ประสบความสำเร็จมากที่สุด
คะแนนตั้งแต่	6.41 - 8.20	หมายถึง	ประสบความสำเร็จมาก
คะแนนตั้งแต่	4.61 - 6.40	หมายถึง	ประสบความสำเร็จปานกลาง
คะแนนตั้งแต่	2.81 - 4.60	หมายถึง	ประสบความสำเร็จน้อย
คะแนนตั้งแต่	1.00 - 2.80	หมายถึง	ประสบความสำเร็จน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพโดยรวมของร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามปลายปิด (Closed-End Questionnaires) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 10 ระดับ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนความสำเร็จโดยรวมของร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล ไว้ดังนี้

คะแนนสูงสุด คือ 10, คะแนนต่ำสุด คือ 1 และจำนวนชั้นคะแนนที่ต้องการ คือ 5 ชั้น ดังนั้นจึงแบ่งระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพฯ ได้ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{10 - 1}{5} = 1.8$$

คะแนนตั้งแต่	8.21 – 10.00	หมายถึง	คุณภาพดีเยี่ยม/ ดีมาก
คะแนนตั้งแต่	6.41 - 8.20	หมายถึง	คุณภาพดี
คะแนนตั้งแต่	4.61 - 6.40	หมายถึง	คุณภาพปานกลาง
คะแนนตั้งแต่	2.81 - 4.60	หมายถึง	คุณภาพแย่มาก
คะแนนตั้งแต่	1.00 - 2.80	หมายถึง	คุณภาพแย่มาก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-Ended Form) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการประเมินความสำเร็จของร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ประกอบด้วย

3.3.1.1 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกถึงแนวคิดในด้านความเป็นผู้ประกอบการต่าง ๆ ด้วยการตั้งคำถามแบบเปิด (Open-Ended) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 โดยการสัมภาษณ์เรื่องทั่วไปก่อน แล้วจึงสัมภาษณ์ในประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยสนใจเรื่อย ๆ ตามลำดับ เพื่อให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่แท้จริง ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการโดยการ

3.3.1.2 การเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามจำนวน 200 ชุดแก่ผู้มาใช้บริการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านอาหารและปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นต้นไว้ในบทที่ 2

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหาร จะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามแบบสัมภาษณ์ 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะร้านอาหารของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามผู้มาใช้บริการร้านอาหาร จะประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้จากการออกเก็บข้อมูลตามสถานที่ที่กำหนดไว้ โดยแยกข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออก
- การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- ประมวลผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล โดยเป็นแบบสำรวจแบบคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งในการมาใช้บริการร้านอาหารที่เขตบางขุนเทียนชายทะเล จะใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.4.2 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครฯ ทั้งหมด 7 ด้าน ดังต่อไปนี้

- ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร
- ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร
- ด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหาร
- ด้านการคมนาคมและขนส่ง
- ด้านรายการอาหารของร้านอาหาร
- ด้านอรรถยาของผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร

โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าสูงที่สุด ค่าต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2 นำมาหาคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านและนำมารวมกันเป็นคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด กรุงเทพมหานคร

3.4.3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1: การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.1 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ของร้านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารต่างกัน	Pearson's Correlation
3.2 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารต่างกัน	Pearson's Correlation
3.3 ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารต่างกัน	Pearson's Correlation
3.4 ความพึงพอใจด้านการคมนาคมและขนส่งมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารต่างกัน	Pearson's Correlation
3.5 ความพึงพอใจด้านรายการอาหารของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารต่างกัน	Pearson's Correlation
3.6 ความพึงพอใจด้านอสังหาริมทรัพย์ของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารต่างกัน	Pearson's Correlation
3.7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารต่างกัน	Pearson's Correlation

3.5 ระยะเวลาของการวิจัย

ตารางที่ 3.2: แสดงระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียด/ ระยะเวลา	เม.ย 2557	พ.ย 2557	ม.ค 2558	มี.ค 2558	เม.ย 2558	ก.ค 2558	ก.ย 2558	พ.ย 2558	ธ.ค 2558	เม.ย 2559
กำหนดหัวข้อ การวิจัย										
ค้นคว้า/ รวบรวมเอกสาร										
วางแผนการ สัมภาษณ์										
ลงพื้นที่ศึกษา										
รวบรวมข้อมูล/ วิเคราะห์										
สรุปผลการวิจัย										
จัดทำรูปเล่ม งานวิจัย										

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร” โดยผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้บริการ โดยแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อร้านอาหารทะเล

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ผลการแนะนำร้านต่อ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางสรุปสมมติฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้บริการ

โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่ ปัจจุบัน และจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล ผลการวิเคราะห์โดยหาจำนวน และร้อยละดังแสดงในตารางที่ 4.1-4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	88	44.0
หญิง	112	56.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
16-30 ปี	178	89.0
31-45 ปี	16	8.0
46-60 ปี	4	2.0
61 ปีขึ้นไป	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-30 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีอายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4	2.0
มัธยมศึกษา	4	2.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	31	15.5
อนุปริญญา/ ปวส.	12	6.0
ปริญญาตรี	128	64.0
สูงกว่าปริญญาตรี	21	10.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	167	83.5
สมรส	21	10.5
แยกกันอยู่	2	1.0
อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมา สมรส จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	18	9.0
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	9	4.5
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2	1.0
พนักงานบริษัท	99	49.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	68	34.0
อื่น ๆ	4	2.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
15,000 บาทหรือต่ำกว่า	40	20.0
15,001-30,000 บาท	123	61.5
30,001-45,000 บาท	18	9.0
45,001-60,000 บาท	6	3.0
60,001-75,000 บาท	2	1.0
มากกว่า 75,001 บาทขึ้นไป	11	5.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 15,000 บาทหรือต่ำกว่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน

ที่อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	147	73.5
ปริมณฑล ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และนครปฐม	28	14.0
ต่างจังหวัด เช่น สมุทรสาคร สระบุรี ปทุมธานี พังงา กาญจนบุรี ราชบุรี เป็นต้น	25	12.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลอาศัยอยู่ที่ กรุงเทพฯ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมา อาศัยอยู่ที่เขตปริมณฑล ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และนครปฐม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ อาศัยอยู่ที่ต่างจังหวัด เช่น สมุทรสาคร สระบุรี ปทุมธานี พังงา กาญจนบุรี ราชบุรี เป็นต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4.8: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล

จำนวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	111	55.5
2 ครั้ง	40	20.0
3 ครั้ง	9	4.5
มากกว่า 3 ครั้ง	40	20.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล 1 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมา 2 ครั้ง และมากกว่า 3 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ 3 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการวัดระดับความพึงพอใจเป็น 7 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร ด้านการคมนาคมและขนส่ง ด้านรายการอาหาร ด้านอรรถยาศัยของผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.9-4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
ร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร

ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สื่อในการประชาสัมพันธ์	2.60	0.885	น้อย
2. ข้อมูลข่าวสาร	2.60	0.845	น้อย
3. ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสาร	2.60	0.914	น้อย
รวม	2.60	0.882	น้อย

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สื่อในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60 เป็นจำนวนเท่ากัน

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
ร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้าน
สภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร

ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สภาพแวดล้อมการจัดพื้นที่ในร้านอาหาร	3.33	0.795	ปานกลาง
2. ความสะอาดภายในร้านอาหาร	3.35	0.781	ปานกลาง
3. บรรยากาศรอบ ๆ ร้านอาหาร	3.38	0.773	ปานกลาง
รวม	3.35	0.783	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบาง
ขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร โดยรวมมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรยากาศรอบ ๆ
ร้านอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมา ความสะอาดภายใน
ร้านอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 และ สภาพแวดล้อมการจัดพื้นที่ใน
ร้านอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
ร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านเอกลักษณ์
เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร

ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เอกลักษณ์ด้านการออกแบบตกแต่งร้าน	3.15	0.878	ปานกลาง
2. เอกลักษณ์เฉพาะตัวเรื่องรสชาติของอาหาร	3.45	0.800	มาก
รวม	3.30	0.839	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบาง
ขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร โดยรวมมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เอกลักษณ์เฉพาะตัว

เรื่องรสชาติของอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมา เอกลักษณะด้านการออกแบบตกแต่งร้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15

ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านการคมนาคมและขนส่ง

ด้านการคมนาคมและขนส่ง	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาร้านอาหาร	3.39	0.912	ปานกลาง
2. ความปลอดภัยในการเดินทางมาร้านอาหาร	3.28	0.850	ปานกลาง
3. ระยะทางในการเดินทางมาร้านอาหารจากถนนหลัก	3.28	0.822	ปานกลาง
4. เวลาที่ใช้ในการเดินทางมาร้านอาหาร	3.11	0.769	ปานกลาง
รวม	3.26	0.838	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านการคมนาคมและขนส่ง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะดวกสบายในการเดินทางมาร้านอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมา ความปลอดภัยในการเดินทางมาร้านอาหาร และระยะทางในการเดินทางมาร้านอาหารจากถนนหลัก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 เป็นจำนวนเท่ากัน และเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาร้านอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11

ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านรายการอาหาร

ด้านรายการอาหาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมของราคา	3.23	0.825	ปานกลาง
2. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.44	0.854	มาก
3. สุขอนามัยของอาหาร	3.30	0.769	ปานกลาง
รวม	3.32	0.816	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านรายการอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความหลากหลายของรายการอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมา สุขอนามัยของอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 และ ความเหมาะสมของราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23

ตารางที่ 4.14: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ

ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. อรรถาธิบายใจคอของผู้ให้บริการ	3.18	0.819	ปานกลาง
2. มารยาทของผู้ให้บริการ	3.29	0.767	ปานกลาง
3. การให้ความช่วยเหลือของผู้ให้บริการ	3.23	0.705	ปานกลาง
4. จำนวนพนักงานของร้าน	3.18	0.712	ปานกลาง
รวม	3.22	0.751	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มารยาทของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมา การให้ความช่วยเหลือของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 และอรรถาธิบายใจคอของผู้ให้บริการและจำนวนพนักงานของร้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18

ตารางที่ 4.15: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
ร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะอาดของร้านอาหาร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. จำนวนที่จอดรถ	3.48	0.833	มาก
2. ความเหมาะสมของที่จอดรถ	3.47	0.838	มาก
3. จำนวนห้องน้ำที่ให้บริการ	3.13	0.746	ปานกลาง
4. ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.15	0.823	ปานกลาง
5. สัญญาณโทรศัพท์	3.40	0.789	ปานกลาง
6. ป้ายบอกทาง	3.11	0.853	ปานกลาง
7. จำนวนที่จอดรถ	3.35	0.800	ปานกลาง
รวม	3.30	0.812	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จำนวนที่จอดรถมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมา ความเหมาะสมของที่จอดรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ สัญญาณโทรศัพท์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิเคราะห์โดยหาจำนวน และร้อยละดังแสดงในตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามคะแนนประสพความสำเร็จของร้าน

คะแนนประสพความสำเร็จ ของร้าน	จำนวน	ร้อยละ
3	10	5.0
4	21	10.5
5	24	12.0
6	34	17.0
7	38	19.0
8	46	23.0
9	16	8.0
10	11	5.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลให้คะแนนประสพความสำเร็จของร้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 8 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคะแนนประสพความสำเร็จของร้านอยู่ในระดับ 7 จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 19.0 และคะแนนประสพความสำเร็จของร้านอยู่ในระดับ 6 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียน
ชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด กรุงเทพมหานครในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยผลการวิเคราะห์โดยหาจำนวน และร้อยละดังแสดงในตารางที่ 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามระดับคุณภาพ โดยรวมของร้าน

ระดับคุณภาพโดยรวมของร้าน	จำนวน	ร้อยละ
2	2	1.0
3	4	2.0
4	27	13.5
5	24	12.0
6	18	9.0
7	38	19.0
8	58	29.0
9	23	11.5
10	6	3.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลให้ระดับคุณภาพโดยรวมของร้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 8 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคะแนนระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอยู่ในระดับ 7 จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 19.0 และคะแนนระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอยู่ในระดับ 4 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ส่วนที่ 5 ผลการแนะนำร้านต่อ

ซึ่งข้อมูลผู้ให้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีผลการวิเคราะห์โดยหาจำนวน และร้อยละดังแสดงในตารางที่ 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.18: แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จำแนกตามผลการแนะนำร้านต่อ

การแนะนำร้านต่อ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	176	88.0
ไม่แนะนำ	24	12.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลผลจะแนะนำร้านต่อ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาไม่แนะนำต่อ จำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 12.0

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล

ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร
เสนอข้อเสนอแนะเพื่อให้ทางร้านปรับปรุงการบริการดังนี้ (ข้อแนะนำที่รวบรวมมา)

- 1) อาหารบางอย่างราคาแพงไปทำให้ไม่สมราคาที่ย่อมมากนัก
- 2) อาหารอร่อย แต่บางทีรอนานมาก พนักงานเก็บทำความสะอาดโต๊ะไม่ทัน เนื่องจากคนคงเยอะ น่าจะตกแต่งในร้านให้ดูสวยงามขึ้นหน่อยจะช่วยให้การดึงดูดใจลูกค้าได้มากขึ้น
- 3) ควรทำที่จอดรถให้ดีกว่านี้ ไม่ควรปล่อยให้รถตากแดด และควรทำพื้นลานจอดรถเป็นปูนเพื่อไม่ให้มีฝุ่น เนื่องจากจะทำให้รถโทรม
- 4) สำหรับรายการอาหารอาหาร ควรมีรายการอาหารใหม่ ๆ มาแนะนำให้กับลูกค้า ส่วนรสชาติอาหาร รสชาติดี แต่ติดที่เรื่องการเดินทางสถานที่อาจจะอยู่ลึกไปสักหน่อย แต่รวม ๆ แล้วอาหารอร่อย บรรยากาศดีคะ
- 5) ควรลดความเค็มของอาหารลง
- 6) ควรปรับปรุงการบริการของพนักงานให้มีการบริการที่สุภาพเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับประทานอาหารให้มากกว่านี้ เนื่องจากลูกค้าที่มาทานอาหารทุกคนมีความสำคัญมากและเป็นปัจจัยหลักที่ร้านต้องให้ความเกรงใจในทุกกรณีเพราะลูกค้ามาอุดหนุนร้านคุณคุณควรพึงปฏิบัติและบริการลูกค้าให้เป็นมืออาชีพอย่างพนักงานร้าน MK มีการบริการสุภาพ เรียบร้อยเอาใจใส่ลูกค้า
- 7) ไม่ควรปล่อยให้ลูกค้ารออาหารนาน อีกทั้งอาหารที่สั่งหมดควรจะแจ้งลูกค้า

4.2 ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความ
ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

โดยมีสถิติสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหารไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของ
ผู้ประกอบการร้านอาหาร

H_1 : ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของ
ผู้ประกอบการร้านอาหาร

ตารางที่ 4.19: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ด้านประชาสัมพันธ์ของร้าน	ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	
	R	Sig.
	0.064	0.369

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า มีค่า R เท่ากับ 0.064 และค่า Sig. เท่ากับ 0.369 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 สรุปว่า ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหารไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

โดยมีสถิติสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหารไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

H_1 : ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ตารางที่ 4.20: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร	ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	
	R	Sig.
	0.206*	0.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า มีค่า R เท่ากับ 0.206 และค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปว่า ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

โดยมีสถิติสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหารไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

H_1 : ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ตารางที่ 4.21: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหาร	ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	
	R	Sig.
	0.344*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า มีค่า R เท่ากับ 0.344 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปว่า ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจด้านการคมนาคมและขนส่งของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

โดยมีสถิติสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านการคมนาคมและขนส่งของร้านอาหารไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

H_1 : ความพึงพอใจด้านการคมนาคมและขนส่งของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ตารางที่ 4.22: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านการคมนาคมและขนส่งของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ด้านการคมนาคมและขนส่ง ของร้านอาหาร	ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	
	R	Sig.
	0.191*	0.007

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านการคมนาคมและขนส่งของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า มีค่า R เท่ากับ 0.191 และค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปว่า ความพึงพอใจด้านการคมนาคมและขนส่งของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจด้านรายการอาหารของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับ

ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

โดยมีสถิติสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านรายการอาหารของร้านอาหารไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

H_1 : ความพึงพอใจด้านรายการอาหารของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ตารางที่ 4.23: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านรายการอาหารของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ด้านรายการอาหารของ ร้านอาหาร	ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	
	R	Sig.
	0.233*	0.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านรายการอาหารของร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า มีค่า R เท่ากับ 0.233 และค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปว่า ความพึงพอใจด้านรายการอาหารของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความ
ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

โดยมีสถิติสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการของร้านอาหารไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

H_1 : ความพึงพอใจด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ
ของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ตารางที่ 4.24: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการของร้านอาหารกับ
ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ ของร้านอาหาร	ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	
	R	Sig.
	0.166*	0.019

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการของ
ร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า มีค่า R เท่ากับ 0.166 และค่า Sig.
เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปว่า ความพึงพอใจด้านอรรถาศัย
ของผู้ให้บริการของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความ
ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

โดยมีสถิติสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

H_1 : ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ
ของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ตารางที่ 4.25: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารกับ
ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของร้านอาหาร	ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	
	R	Sig.
	0.191*	0.007

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ
ร้านอาหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า มีค่า R เท่ากับ 0.191 และค่า Sig.
เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ตารางสรุปสมมติฐาน

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเล	ความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร	
	R	Sig.
ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร	0.064	0.369
ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร	0.206*	0.003
ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร	0.344*	0.000
ด้านการคมนาคมและขนส่ง	0.191*	0.007
ด้านรายการอาหารของร้านอาหาร	0.233*	0.001
ด้านอรรถยาศัยของผู้ให้บริการ	0.166*	0.019
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร	0.191*	0.007

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 สามารถสรุปสมมติฐานได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเล ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร ด้านการคมนาคมและขนส่ง ด้านรายการอาหาร ด้านอรรถยาศัยของผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะร้านอาหารของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

1.1) ผู้ประกอบการร้านที่ 1

คุณเมียง (นามสมมติ) เพศหญิง อายุประมาณ 50 ปี จบการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง (ปวส.) สถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 500,000 – 600,000 บาทต่อเดือน และมีประสบการณ์ทำงาน คือ เคยซื้อปลาส่งห้องเย็น และขายเครื่องฮาร์ดแวร์ (Hardware) และเคยทำงานบริษัทเอกชนมาก่อน

1.2) ผู้ประกอบการร้านที่ 2

คุณหนูนา (นามสมมติ) เพศหญิง อายุประมาณ 40 ปี จบการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 4 สถานภาพสมรส โดยมีประสบการณ์ทำงานเดิม เคยขายสัตว์ทะเล ประเภทกุ้ง หอย และปู โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 500,000 – 600,000 บาทต่อเดือน เมื่อก่อนมีรายได้มาก แต่ช่วงนี้เศรษฐกิจไม่ดี ทำให้รายได้เฉลี่ยลดลง

1.3) ผู้ประกอบการร้านที่ 3

คุณฐา (นามสมมติ) เพศชาย จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุ ประมาณ 40 ปี และมีสถานภาพสมรส โดยมีประสบการณ์ทำงานเดิม รับจ้างก่อสร้าง ทำสวน ทำรถ ก่อนจะมาทำธุรกิจอาหารนี้ได้ โดยมีรายได้ต่อเดือนไม่แน่นอน ประมาณ 1,000,000 – 2,000,000 บาทต่อเดือนก่อนหักค่าใช้จ่าย

1.4) ผู้ประกอบการร้านที่ 4

คุณแจน (นามสมมติ) เพศหญิงที่มีอายุประมาณ 50 ปี จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สถานภาพสมรส โดยมีรายได้ประมาณ 1,000,000 – 2,000,000 บาทต่อเดือน ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ พบว่า ประสบการณ์ทำงานเดิมนั้น เคยเป็นพนักงานขายอุปกรณ์สุนัขเกอร์ ต่อมาออกมาเปิดธุรกิจขายอุปกรณ์สุนัขเกอร์ ตั้งโต๊ะสุนัขเกอร์ และเปิดโรงงานไฟกระพริบส่งได้หวัน จนกระทั่งเปิดบริษัทเพื่อรับทำเรือ รับซ่อมเรือเดินทะเล จากนั้นจึงมาเปิดธุรกิจร้านอาหารทะเล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะดำเนินกิจการร้านอาหารของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาการวิเคราะห์ลักษณะดำเนินกิจการร้านอาหารของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่ารายละเอียดเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของร้านอาหารทะเล แนวทางของการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาร้านอาหารทะเล การประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำเสนอกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ปัญหาของการดำเนินกิจการร้านอาหารทะเล ความเสี่ยงจากการดำเนินกิจการ

และแนวทางการจัดการกับปัญหา และประสบการณ์การดำเนินงานกิจการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1) ประวัติความเป็นมาของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด

กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1) ร้านที่ 1

“เปิดมาประมาณ 15 ปี ครั้งที่คิดจะเปิด เพราะเกิดจากความชอบกินของตัวเองตามร้านต่าง ๆ แล้วเราก็อยากจะทำอาหารให้อร่อยได้แบบนี้บ้างหรืออร่อยตามที่เรารชอบ เช่น รสชาติจัดจ้าน แล้วก็ทำออกมาให้ได้คุณภาพ โดยเราก็พยายามศึกษา จากตอนแรกก็คิดทำสนุก ๆ แค่นั้น แต่พอได้มาทำแล้ว เราก็พยายามที่จะหาวัตถุดิบที่ดี สดและคุณภาพดีใช้ประกอบอาหาร โดยเราก็ศึกษาและดูมาจากร้านที่เราเคยไปทานว่าดีไม่ดี มีหรือไม่มีคุณภาพอย่างไร ก็จะไม่ให้ที่ร้านเราเป็น อาหารอะไรที่ทำแล้วอร่อย ถ้ามาทำแบบนี้แล้วไม่อร่อย ก็จะมาลองปรับลองศึกษา ลองทำ เพื่อจะเป็นไปได้ที่จะออกมารสชาติดี มีคุณภาพ เช่น ต้องมาศึกษาวัตถุดิบด้วยว่าฤดูนี้ ใช้น้ำกับของฤดูอื่นจะทำออกมาได้ คนละรสชาติใหม่ ตัวอย่างเช่น มะขามเปียก หน้าร้อน กับหน้าฝน ก็คนละรสชาติกัน เพราะฉะนั้นการทำอาหารก็เหมือนกัน ต้องศึกษาไปเรื่อย ๆ มันก็เลยทำให้เราสนุกด้วย ซึ่งเดิมก่อนหน้านี้ไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการทำร้านอาหาร ประกอบอาหาร หรือแม้แต่เรียนหลักสูตรเกี่ยวกับทางด้านนี้มาก่อนเลย” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“แหล่งเงินทุน เป็นทุนส่วนตัวก่อน แล้วภายหลังได้กู้ธนาคารมาต่อเติมที่หลัง ทั้งนี้ที่มาจับธุรกิจนี้อย่างจริงจัง จากเปิดเล่นก็กลายเป็นเปิดแบบจริงจัง ซึ่งก็ศึกษามาจากร้านอื่น ๆ ด้วยไม่ว่าจะเป็นการบริการ ดีไม่ดียังไง เปรียบเทียบเอาจากหลาย ๆ ร้าน และจากความชอบส่วนตัว และก็ชอบศึกษาในเรื่องพวกนี้ด้วย โดยส่วนตัวเป็นคนชอบทานอาหาร แต่ไม่ชอบทำอาหาร ซึ่งร้านอาหารที่ทำกิจการอยู่มีรูปแบบธุรกิจ เป็นแบบบุคคลธรรมดา เจ้าของกิจการคนเดียว” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.1.2) ร้านที่ 2

“ช่วงแรกขายกุ้ง หอย ปู ปลา และคอยส่งตามภัตตาคาร ตอนหลังพอถนนบางขุนเทียนชายทะเลทำถนนเสร็จ ก็เลยมาเช่าที่ฝั่งตรงข้าม ก็คือร้านที่ 2 ที่ทำเป็นร้านอาหารอยู่ตอนนี้ ตอนแรกทำเป็นบ่อตกปลาก่อน แล้วก็มาเปิดร้านอาหาร จากเดิมมีอยู่ 8 โต๊ะ แล้วก็เป็แม่ครัวเองไม่

มีก็ถูก พอเราทำเป็นมากขึ้นก็รับพนักงานเข้ามาฝึก โดยเปิดร้านมาได้ 9 ปี ส่วนเหตุผลที่มาจับธุรกิจนี้ เพราะว่า ลูกค้าขอร้องให้ทำแบบสำเร็จรูปดีกว่า แล้วก็ขายส่งไปด้วย ควบคู่กัน เราก็เลยเข้ามาลอง ผัด ๆ ต้ม ๆ นึ่ง ๆ เดียวก็เป็นเอง ทำให้ได้ประสบการณ์และพัฒนามาจากลูกค้าเป็นพัน ๆ คน โดยมีแหล่งเงินทุนมาจากการกู้ ธกส. เพราะเปิดร้านตอนแรกเงินไม่พอ จึงทำให้ต้องไปกู้เข้ามาและก็ได้ หุ่นกับใครเลย ธุรกิจก็เป็นการจดทะเบียนแบบบุคคลเดียว” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.1.3) ร้านที่ 3

“ร้านคุณฐา ตั้งเดิมพ่อตาเคยเป็นผู้ช่วยดูแลชุมชน มีช่วงหนึ่งทางเขตเข้ามาลงพื้นที่ ส่วนมากจะเป็นลูกหลานเป็นคนพื้นที่แนะนำให้เข้ามา แล้วก็มีการทำอาหาร ทำกับข้าวเลี้ยงต้อนรับ ปราบกว่า ถูกใจกับรสชาติ วัตถุดิบพวกปลา กุ้งก็สดเพราะเลี้ยงเอง พอทางเขตติดอกติดใจรสชาติจึง ได้ขออนุญาตเปิดร้านอาหารขึ้นมา เริ่มแรกเลยก็ทำร้านก๋วยเตี๋ยวเล็ก ๆ อาหารตามสั่งเล็ก ๆ ส่วน ร้านอาหารนี้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะรู้จักกันปากต่อปากใครที่มาแล้วก็จะช่วยแนะนำให้คนอื่นมาจอง ลูกค้า จะเริ่มน้อยตอนช่วงสองทุ่ม เพราะร้านอยู่ค่อนข้างลึกทำให้ผู้คนเบี่ยงเบนความสนใจไปร้านข้างนอก มากกว่า เพราะคนทั่วไปส่วนใหญ่จะคิดว่าอีกร้านเป็นเจ้าแรกของบางขุนเทียนชายทะเล แต่จริง ๆ แล้ว ร้านนั้นเป็นลูกค้าของเรา แต่พอดีทางนั้นมีทุนที่สูงจึงสามารถเปิดร้านได้เลย อีกทั้งยังมีทำเล ที่ดีอีกด้วย ร้านของเราที่อยู่ได้เพราะว่าส่วนใหญ่ลูกค้าจะช่วยกันแนะนำ ปัจจุบันร้านอาหารเปิดมาได้ 31 ปี โดยคนในครอบครัวชอบทำอาหารและมีฝีมือมาก ๆ จึงช่วยกันทำขายมาเรื่อย ๆ จากตามสั่ง ก๋วยเตี๋ยว จนกลายมาเป็นร้านซีฟู้ดเป็นการรับช่วงสานต่อมาจากครอบครัว เรื่องของต้นทุนก็จะเก็บ สะสมมาเรื่อย ๆ แต่ช่วงหลังได้ชวนพี่น้องมารวมหุ้นมาช่วยกันทำจนกลายเป็นอุตสาหกรรมใน ครอบครัว แม่ครัวก็ไม่ได้จ้างเป็นพี่น้องที่ทำกันเอง แต่ก็แบ่งเป็นแต่ละแผนกไป เช่น ส่วนต้ม ส่วนยำ เป็นต้น เพราะส่วนใหญ่แล้วที่จ้างจะเป็นพนักงานบริการ จากประสบการณ์การทำงานเดิม ซึ่งไม่ได้ เกี่ยวข้องกับการทำอาหารหรือธุรกิจอาหารเลย แต่ที่มาจับธุรกิจนี้ได้ เพราะว่าโดยส่วนตัวเป็นคน ที่ชอบทำกับข้าวทานเองมาตั้งแต่เด็ก ๆ เห็นพ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย ทำอาหารเราก็อยากทำบ้าง การทำ อาหารเป็นอะไรที่ทำหายเพราะไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะทำให้ถูกปากลูกค้าแต่ละคน ต่างคนต่างหลากหลาย รสชาติ อาจมีทั้งถูกใจบ้างไม่ถูกใจบ้าง แต่การที่มาเริ่มทำธุรกิจร้านอาหารนี้ เริ่มจากการช่วยพ่อตา และมีความรู้สึกชอบการค้าขาย รู้สึกได้จับเงินตลอดเวลา และกิจการร้านก็เป็นธุรกิจแบบจด ทะเบียนโดยเป็นเจ้าของคนเดียว” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.1.4) ร้านที่ 4

“เริ่มจากทำบริษัทเดินเรือทะเลมาระยะหนึ่ง ก็รู้สึกเป็นส่วนแบ่งการตลาดมันน้อย ลงไป ก็เลยยุบกิจการเข้ามา แล้วนึกถึงโครงการแบบพอเพียง หันมาทำธุรกิจที่บ้าน จากเดิมก็เริ่มขาย ข้าวแกงหน้าบ้าน เพราะว่าพี่สาวเป็นแม่บ้านให้ รุ่นคุณแม่ก็จะทำอาหารในบ้านกันอยู่แล้ว คุณสามีก็

ชอบทานอาหารพื้นบ้านและก็เป็นอาหารที่ชอบทำกันเอง ฉะนั้นก็จะมีเพื่อนฝูงมาอุดหนุนกัน จากนั้นก็เริ่มขยายไปเรื่อย ๆ โดยเปิดร้านมาตั้งแต่ พ.ศ. 2549 ประมาณ 9 ปี ต้นทุนที่ใช้มาเปิดร้าน ก็เป็นเงินที่กู้มาจาก ธนาคารกสิกรไทย ก็มีเครดิตที่ว่าเราผ่อนบ้านไปส่วนหนึ่งก็เอามาใช้ เป็นเงินทุนหมุนเวียนร้านนี้จึงเป็นร้านที่ก่อตั้งเองที่หันมากับธุรกิจนี้ ด้วยที่ว่าเราชอบและมีทุนเดิมที่มีฝีมืออยู่นั้นก็คือบุคลากรของเรา คือพี่สาวหรือว่าพนักงานที่เลิกกิจการมาแล้วก็มาเป็นแม่บ้านให้เราทั้งนั้นเลยเรียกว่ามีบิรารดี มีฝีมือดีทางด้านการทำอาหารจากคุณแม่อีกด้วย เราก็คิดว่าเราทำอาหารพื้นบ้านเป็นไทยแท้ อย่างแม่ก็โขลกพริกผัดเอง อย่างพิถีพิถันในการทำอาหารไทย ๆ ซึ่งเราก็ไม่นิยมที่จะซื้อแกงถุงทาน เพราะฉะนั้นก็คิดว่าฝีมือทำอาหารก็น่าจะมีประสบการณ์มาพอสมควร เราจึงเปิดร้านอาหารเล็ก ๆ ขายข้าวข้างทางกับข้าวรสชาติดั้งเดิมแบบคุณภาพ เราเป็นคนอหยาศัยอยู่แล้ว มีเพื่อนฝูงปกติทานฟรีด้วยซ้ำ ก็ยังมีความสุขเพราะฉะนั้นเราคิดว่าการได้เปิดร้านอาหารก็เป็นความสุขของเราเพื่อนฝูงได้มาอุดหนุน ได้บริการเขา ให้เขาได้ทานอาหารอร่อย ก็เป็นความสุขเป็นงานที่เราได้ทำแล้วมีความสุข” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“รูปแบบธุรกิจเป็นแบบบุคคลเดียว และค่อนข้างจะเป็นครอบครัว เนื่องจากว่าเราทำตรงนี้ เราก็ได้ฝึกแม่ครัวขึ้นมาจากแม่ครัวพื้นบ้าน ทำอาหารจากปริมาณน้อย ๆ ก็แล้วอาศัยประสบการณ์ความชำนาญนั้น ลูกหลานก็มาช่วยกันทำ และก็ส่งไปอบรมให้มันพัฒนาก้าวหน้า และยังส่งลูกสาวไปอบรมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และตัวคุณแม่เองก็หาข้อมูล แล้วพาลูกน้องบางคนส่งไปอบรมเป็นผู้สัมผัสอาหารกับทางเขต ทำตามสามัญสำนึกที่ดี เช่น การทำอาหารที่ดีกับสิ่งแวดล้อมจะต้องปฏิบัติอย่างไร มีแนวทางในการบริหารจัดการ เริ่มจากแผนธุรกิจ เนื่องจากเราเคยทำบริษัทอยู่แล้วก็จะเหมือนกันกับที่ใช้กับการบริหารบุคลากรของเรา เราจะมาเป็นผู้บริหารมีการลดหลั่นลงไปตามขั้นตอน แล้วก็เอาระบบมาควบคุม อย่างเช่นระบบบัญชี ระบบหลาย ๆ อย่างก็ค่อย ๆ สอดแทรกเข้ามาจากที่เรามีองค์ความรู้ในการทำบริษัทใหญ่ ๆ อยู่แล้ว เราก็มาใช้กับตรงนี้อ่าต้องมีการเปิดบิล ต้องมีการซื้อสินค้า มีการตรวจสอบ การตรวจสอบงบประมาณ มีตรวจสอบ ก็ต้องลงบัญชีทุกรายการ จะมีการวางแผนทุกอย่างให้เป็นระบบที่บริษัททั่วไปเขาทำกัน” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“เกณฑ์ในการตั้งราคา ก็มีการอ้างอิงราคาจากร้านแถว ๆ นี้ และต้นทุนที่รับของมาในการประกอบอาหารก็มีสูตรอยู่แล้ววาก็เปอร์เซ็นต์ ของต้นทุนอาหารและอีกอย่างหนึ่งเราก็ต้องคอยตรวจสอบตลอดว่าอยู่ในระดับไหน แล้วก็มาตั้งตรงนี้ดูทั้งสองอย่างประกอบกัน เพราะบางครั้งต้นทุนเราอาจจะสูงเกินเมื่อเทียบกับราคาปกติทั่วไป และดูกลุ่มลูกค้าเราไปด้วยประกอบกัน” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

จากบทสัมภาษณ์ดังกล่าว ผู้ประกอบการร้านที่ 1 - 4 มีการเปิดกิจการสอดคล้องกับการเริ่มต้นและการขยายธุรกิจของ ไว จามรมาน และคณะ (2549) ที่กล่าวไว้ว่า บุคลิกและพฤติกรรมของ

ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ต้องมีวิสัยทัศน์ ใฝ่ฝันและมุ่งมั่น ชยัน มุมานะ มนุษย์สัมพันธ์ดี ไม่เลื่องงานและประหยัด ต้องรู้จักอดทน ลงมือทำในสิ่งที่ชอบตั้งใจจริง รักความก้าวหน้า ต้องการอิสระในการประกอบอาชีพ ใฝ่ฝันทำธุรกิจ อีกทั้งจะต้องมีวิธิตัด และการแก้ไขปัญหา พบว่า มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างและสามารถสร้างเครดิตในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความซื่อสัตย์ โดยเฉพาะจริยธรรมของผู้ประกอบการ องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของจริยธรรมของผู้ประกอบการ คือ ความซื่อสัตย์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้วิธีการคิด และกระบวนการเรียนรู้ในการสร้างธุรกิจใหม่ มีลักษณะของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ไม่ยอมแพ้ สู้อชีวิต อดทนและเรียนรู้จากการทำงาน

ทั้งนี้ กระบวนการตัดสินใจและการสร้างธุรกิจใหม่ มีลักษณะของการเอาใจจริงเอาใจ มุ่งวิสัยทัศน์ กล้า และมั่นคงต่อเป้าหมาย ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ สนใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ รักเทคโนโลยีและมีความสามารถในการคิดประดิษฐ์ และ สามารถวิเคราะห์โอกาสและการเปลี่ยนแปลง โดยเห็นการเปลี่ยนแปลง ศึกษาเรียนรู้ รอบรู้สร้างความเชี่ยวชาญและสามารถแบ่งงานกันทำ

2.2) แนวทางของการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางของการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1) ร้านที่ 1

“แนวทางในการบริหารจัดการ ไม่มีการจัดทำแผนธุรกิจก่อนเริ่มทำร้านอาหาร เพียงแต่จะเป็นการทำแบบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แล้วปรับปรุงแก้ไขไปเรื่อย ๆ โดยการตั้งราคา ก็ศึกษาจากร้านอื่น ๆ แล้วก็เปรียบเทียบจากวัตถุดิบที่เป็นจริง” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.2.2) ร้านที่ 2

“การบริหารจัดการ ไม่มีการจัดทำแผนธุรกิจอะไรเลย เพราะเราทำเอง คิดเอง เริ่มจากศูนย์มาก่อน โดยเกณฑ์การตั้งราคาก็ตั้งเอง เพราะเราก็อขายสัตว์ทะเลสดด้วย ส่วนการคิดรายการอาหารก็มีการกำหนดเองโดยดูว่าเราจะใช้ส่วนไหนแล้วได้ราคาดี มีกำไร ทุกอย่างคิดเองทำเองหมด เราก็เป็นแม่ครัวเองด้วย อยากทำอะไรก็คิด ๆ แล้วทำของเราไป สูตรก็พัฒนาเอง ดูแลของเราทุกอย่าง ส่วนด้านการจัดซื้อวัตถุดิบ ซื้อเองขายเองส่งเอง เราจะส่งเข้าไปในร้านของเราก่อน แล้วก็ส่งตามร้านอาหารแถวนี้ต่อ และการปรุงสูตรอาหาร จะสอนครั้งเดียว โดยใช้กระบวยตัก เช่น ต้มยำ

จะตั๊กยังใจให้รสชาตอยู่เหมือนเดิม เราจะมีกระบวยตักหม้อนี่ เราจะใช้กระบวยนี้กับหม้อนี่ ถ้าสองหม้อนี่จะเป็นอันนี้ แบ่งแยกอุปกรณ์ที่ใช้ตวงแต่ละขนาด ว่าใช้กับหม้อไหน อาหารประเภทอะไร เป็นต้น” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.2.3) ร้านที่ 3

“การทำธุรกิจไม่ได้มีการวางแผนธุรกิจอะไร ก็แค่เป็นการทำอาหารขายทั่วไป ไม่มี การประชาสัมพันธ์อะไร ทำช่วยครอบครัวแล้วค่อย ๆ เรียนรู้จากประสบการณ์มาเรื่อย ๆ และค่อย ๆ ปรับปรุง โดยการตั้งราคาจะดูจากวัตถุดิบ กำหนดจากวัตถุดิบโดยไม่ตั้งราคาสูงเกินไป เอาที่ลูกค้า กำหนดให้เราพออยู่ได้แล้วไม่ได้อิงราคาจากร้านแถวนั้น แต่ร้านอื่นแถวนั้นอิงราคาจากร้านของเรา เพราะเราเป็นร้านแรกในพื้นที่เขตบางขุนเทียนชายทะเล จนร้านแถวนั้นก็ว่าทำไมตั้งราคาถูกจัง เพราะว่าวัตถุดิบเราทำเองได้ ร้านข้างนอกเหล่านั้นรับซื้อวัตถุดิบมาอีกที ทำให้ต้องขึ้นราคาตาม เพราะเขาซื้อวัตถุดิบมาแพง แต่ร้านเรามีวัตถุดิบของเราเองทำให้ต้นทุนถูก แต่หลัง ๆ ก็ต้องมีการปรับ ราคาให้ใกล้เคียงกัน ซึ่งก็เป็นแผนธุรกิจอย่างหนึ่งก็ว่าได้ เพื่อให้ราคาไม่ต่างกันมากจะได้อยู่ด้วยกันได้ จริงแล้วร้านอาหารเหล่านี้ ก็ต้องมีการร่วมมือกัน ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากันได้ ว่ามีอะไรที่สมควร ปรับไม่สมควรปรับก็ต้องมีการคุยกัน มีปัญหาที่คุยกันทุกร้านเข้าถึงกันหมด สื่อสารกัน ช่วยเหลือกัน ไม่มีปัญหากัน ไม่มีคู่แข่ง เพราะทุกร้านไม่สมบูรณ์แบบทุกร้าน จะต้องมีจุดแข็ง จุดอ่อน ส่วนจุดอ่อน ของร้าน ก็มีเรื่องของการบริหาร จริง ๆ แล้วเราไม่ได้เน้นตั้งแต่แรก แต่เดิมเลยลูกค้าที่เข้ามากินจะมา เป็นครอบครัว เขาจะลงมือทำอาหารเอง บางทีก็ตักน้ำ ตักข้าวกันเอง จะเป็นลักษณะการบริการ กันเองมากกว่าไม่ได้เน้นเรื่องบริการ แต่พอมายุคหลัง ๆ คนก็มีหลากหลายขึ้น ส่วนมากเขาก็บอก ว่าทานที่อื่นบริการดี ก็จะมาให้เราบริการในอย่างนั้น เราก็มีแต่อาจยังไม่ถึงกับดีนักเพราะส่วนมาก ลูกค้าที่มานี่จะมาเอาจานเอง ลูกค้ายากทำเอง ขอแค่เอาของมาตั้งไว้ให้ ส่วนมากเราจะเป็น กันเองมากกว่า ส่วนปัญหาเรื่องพนักงานก็มีมาตลอด ร้านอื่นก็เป็น บอกคร่าว ๆ เลยว่าคนไทยไม่ค่อย เอาการทำงานแบบนี้... เราก็ต้องรับพวกต่างดาวเข้ามาเลยควบคุมยากนิดนึง การสื่อสารก็อาจยังไม่ดี พอ ยิ่งคนพื้นที่ยังไม่เอาเลย ส่วนมากจะมาแบบฉาบฉวยมากกว่ามาแล้วก็ไป คนต่างดาวบางกลุ่มที่ เริ่มรู้งานเขาก็ไม่เอา เขาก็จะชอบทำงานโรงงาน เพราะจะไปไหนมาไหน เทียวไหนก็ได้ส่วนมากจริง ๆ ที่รับงานแบบนี้ก็จะเป็นกัมพูชา พวกนี้จะขยันจะหาเงินอย่างเดียวพอเขามาทำงานก็จะพาพี่น้องมาทำ เพื่อน ๆ มาทำก็ตกลงและยอมรับในสายงานได้ อีกทั้งยังเหมือนเป็นพวกเดียวกันไม่มีการแบ่งแยก บางประเทศจะไม่ค่อยช่วยงานกัน ในความเป็นจริงอยากได้คนไทยมาก ๆ แต่เขาไม่ค่อยทำกัน ขนาด เด็กที่มาทำงานไม่เต็มวันยังกลัวเหนียวเลย อยากได้เงิน แต่ไม่ยอมทำงาน หายากมากที่จะขยันและ ตั้งใจจริง ๆ ” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.2.4) ร้านที่ 4

“การคิดรายการอาหาร ก็ช่วย ๆ กันนะค่ะ อย่างเช่น คุณสามีเขาก็เป็นนักกินอยู่แล้ว และเพื่อนฝูงเขา ก็เป็นนักทานก็เลยคิดว่าจะต้องทำรายการอาหารอะไร ที่อยากทาน นำทานทำแล้วอร่อยก็ตั้งขึ้นมาก่อนเป็นพื้นฐาน นอกนั้นก็ค่อย ๆ เน้นเข้ามา อย่างเช่น อยากจะทำรายการอาหารใหม่หรือเพื่อนฝูงแนะนำนะว่าอันนี้อร่อย บางครั้งลูกค้าก็ถามว่าที่ร้านเรามีรายการแบบนี้ขายไหมเราก็ลองทำดู ซิมดู ว่ารสชาติใช้ได้ถูกใจลูกค้าหรือเปล่า จะค่อย ๆ เพิ่มแล้วก็ปรับเปลี่ยนไป อย่างเช่น ช่วงนี้ลูกค้าเบื่อละ ก็ไม่ขาย อย่างเช่น ช่วงเทศกาลนี้มีปลาหมอบเยอะ ก็จะทำปลาหมอบมาจู้ฉี” เป็นต้น (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“การจัดซื้อวัตถุดิบ การควบคุมการผลิตอาหาร จะมีแผนกจัดซื้อคนหนึ่ง แผนกจัดซื้อนี้ จะวิ่งรถไปซื้อมาแล้วก็จะมาคัดเลือกวัตถุดิบ แล้วมาทำบัญชี คือ ก่อนที่ของจะเข้ามา ก็ต้องตรวจสอบคุณภาพก่อนในระดับหนึ่งแล้วเขาก็จะมาแยกต้นทุน อย่างเช่น ซื้อปลาหูหนึ่งโล โลละเท่าไร ต้องเอามาชั่ง แล้วก็นำมาขายเป็นตัว ให้รู้ว่าตัวละเท่าไร เพราะว่าเราขายเป็นตัวก็ต้องคิดราคา ต้นทุนเป็นตัวขึ้นมา แล้วอย่างหนึ่งพ่อแม่ครัวคนที่เขาต้องใช้วัตถุดิบนั้น เขาก็จะต้องตรวจสอบความสดว่าดีไหม ถ้าไม่ดีแม่ครัวก็จะวิพากษ์วิจารณ์มา แล้วผู้จัดการก็ต้องตีกลับ จึงทำให้คุณภาพวัตถุดิบของเราเสมอต้นเสมอปลายตลอด อย่างน้อยให้ได้ประมาณร้อยละ 80 ไม่งั้นนั้นเราก็จะยกเลิกวัตถุดิบตรงนั้นไป” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“ปัญหาฉุกเฉินของหมด มีประจำเพราะว่าเนื่องจากบางครั้งตกหล่นในการที่จะตรวจนับหรือการที่จะสั่งซื้อ มีการคำนวณผิดพลาด อย่างเช่น วันนี้ลูกค้าสั่งแต่ผักบุงเยอะมาก มันกะเกณฑ์ไม่ได้ บางทีก็วิ่งซื้อแต่ว่าบางครั้งไม่มีก็ต้องยกเลิกไป บางครั้งผักชืดเน่าหมด อาจจะเป็นเพราะซื้อมาน้อยเกินไป แต่ใช้เยอะ หรือบางครั้งลืมซื้อ ก็ต้องทำใหม่วิ่งไปหาที่ตลาด แต่ว่าเราจะไปซื้อหลัก ๆ เลยที่ตลาดไท แต่การนำมาเก็บไว้เยอะ การที่จะหมุนเวียนกับการขายเราต้องรอดในการจัดซื้อเพราะบางอย่างอาจหมดก่อนก็ต้องไปซื้อปลีกย่อยเข้ามา ราคาก็ไม่ปรับเพราะว่ามันเป็นเฉพาะกิจ ซึ่งเราก็ไม่ได้สูญเสียหรือเพิ่มต้นทุนมากนัก” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

จากบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ร้านที่ 1 – 4 อาจกล่าวได้ว่า แนวทางของการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 นั้น สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการของ สุรชัย จิวเจริญสกุล และคณะ (2548) ที่ได้นำเสนอแนวคิด 10 ประการแห่งความอยู่รอดและรวย ที่จะทำให้ธุรกิจ ร้านอาหารดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่

1) การรู้จักตัวเอง ต้องมีการวิเคราะห์ตนเองตามความเป็นจริงทั้งด้านความรู้ความสามารถ ในการดำเนินการการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหาร มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีอุดมการณ์ มีหลักการ ทำงานที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้

- 2) มีความรู้เรื่องการประกอบอาหาร รู้จักลักษณะและชนิดของอาหาร รู้วิธีการนำเสนอที่น่ารับประทาน สามารถประเมินสถานการณ์ในการดำเนินธุรกิจได้
- 3) มีคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านอาหาร ประกอบด้วยการมีใจรักงานด้านธุรกิจร้านอาหาร การมีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ดี กล้ารับผิดชอบต่อการริเริ่มต่าง ๆ วางหลักความเสี่ยงอย่างมีเหตุผล สร้างความมั่นใจในตนเองด้วยความกระตือรือร้นและมองเห็นการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ หมั่นตรวจสอบคุณภาพงานและใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด มีวิสัยทัศน์ในการวิเคราะห์สถานที่ดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับงานและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย นอกจากนี้ยังควรมีคุณสมบัติด้านความขยัน มานะพยายาม อดทน หนักแน่น ซื่อสัตย์ ใจใส่ผู้อื่น ซื่อสัตย์ ทำงานด้วยความตั้งใจ จริงจัง อดกลั้นไม่โมโห ไม่โกง มีวินัย และรู้กาลเทศะในกรอบของกฎหมาย ประเพณี ศีลธรรม
- 4) หมั่นตรวจสอบระบบงานอยู่เสมอ ได้แก่ มีความสามารถที่จะบริหารงานทั้งระบบได้ มีความละเอียดรอบคอบ ต้องเป็นผู้ที่กำหนดเหตุการณ์ในสถานการณ์จำลองได้แม่นยำ
- 5) การรู้จักลูกค้าเป้าหมาย หมายถึง รู้จักและตระหนักถึงประโยชน์ของผู้บริโภคซึ่งมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ความจำเป็นร่วม คือ เป็นร้านที่มีอาหารอร่อยและสะอาด ซึ่งเป็นสิ่งที่ร้านอาหารทุกร้านต้องมีให้ลูกค้า และความจำเป็นเฉพาะ คือ การสร้างอรรถาศัยที่ดีของเจ้าของร้านแก่ลูกค้า
- 6) การใช้จิตวิทยาบุคคลและชุมชน เพื่อการบริหารปกครองพนักงานและลูกค้า ต้องมีความอดทนอดกลั้นรู้จักใช้หลักจิตวิทยา
- 7) หลีกเลี่ยงการตลาด โดยการจัดการดูแลและบริการให้ลูกค้ารู้จักสินค้า และมีความสะดวกในการซื้อสินค้าหรือรับบริการ
- 8) การจัดทำบัญชีธุรกิจ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ของธุรกิจทำให้สามารถวางแผนการทำงานในขั้นต่อไปได้ รวมถึงการทำบัญชีการลงทุนขั้นต้น การทำบัญชีดำเนินงานในแต่ละวัน โดยเฉพาะรายรับ รายจ่าย และกำไร การทำบัญชีค่าใช้จ่ายประจำเดือน เป็นต้น
- 9) การประหยัด มีการวางแผนการจัดซื้อ จัดสรรการใช้วัตถุดิบให้เหมาะสม เลือกซื้อวัตถุดิบจากแหล่งที่มีคุณภาพและราคาถูก
- 10) การพัฒนาสินค้า ยึดหลักคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ ให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า มีความสามารถในการจัดระบบตรวจสอบการทำงาน เช่น ดูแลเรื่องสุขอนามัย ทำอาหารให้น่ารับประทาน ตรวจสอบความพอใจในรสชาติอาหาร ตรวจสอบและสอบสวนเมื่อลูกค้าบ่นเรื่องอาหารและบริการ

2.3) การประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำเสนอกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

จากการศึกษาเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำเสนอกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1) ร้านที่ 1

“การคิดรายการอาหารนั้นไม่ได้คิดเอง ส่วนใหญ่จะเป็นรายการอาหารพื้น ๆ เพราะว่าถ้าคิดเอง แรก ๆ ก็ตกลง รับประทานอยู่ หลัง ๆ ไม่ดีเท่าไรหรอกก็จะเปลี่ยนเป็นอาหารพื้น ๆ ที่มีทั่วไป ก็ต้องกลับมาทำอย่างเดิม โดยมีการพัฒนาสูตรอาหาร ก็จะลองชิมจากร้านอื่น ๆ ร้านไหนอร่อย ก็จะจับมาพัฒนาให้เข้ากับร้านของเรา โดยจะให้ลูกค้ามาประกอบอาหารให้ชิม เพื่อจะได้พัฒนารสชาติ” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“วัตถุดิบจะซื้อจากตลาดคุณภาพก็เลือกเองตามตลาด ไม่มีการกักตุนสินค้าหรือวัตถุดิบมากนัก ขายวันต่อวัน การปรุงอาหารของแม่ครัวจะใช้สูตรของทางร้านผสมกับประสบการณ์ที่แม่ครัวมีส่วนการรับและตรวจสอบวัตถุดิบจะให้ลูกน้องทำ จดรายการขายว่ามีอะไรบ้าง ต้องการอะไรเพิ่มบ้าง พบบ่อยมากคือการนับวัตถุดิบแล้วของตกหล่น มีไม่ครบถ้วนร้านอาหารจะเป็นสิ่งที่เสียหาย ถ้าไม่ควบคุมคุณภาพ ถึงควบคุมแล้วก็อาจจะเกิดความเสียหายขึ้นได้โดยลูกค้าใหญ่ จะเป็นคนเลือกขนาดจำนวน ขนาดที่จะนำมาทำในแต่ละวัน ส่วนก็กรอกก็จะคอยตรวจสอบของ แล้วก็จะจัดให้ลูกค้าใหญ่ตรวจสอบของว่าของที่ส่งมา ครบถ้วนไหม” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.3.2) ร้านที่ 2

“การประชาสัมพันธ์ ตอนแรก ๆ มีน้ำพริกเผาของพันท้ายนรสิงห์เข้ามาเปิดให้ แล้วก็ไปโฆษณาของเขาให้ ถ้ามีคนมาขอสัมภาษณ์ไปลงโฆษณา เราก็ให้ลง แต่เราจะไม่มีการใช้คำใช้จ่ายในส่วนโดยตรงนี้ ส่วนป้ายตามทาง ก็จะเป็นของพวกโค้ก เอส ทำให้ จะมีของเราแค่หน้าร้านเท่านั้น โดยเอกลักษณ์เฉพาะของร้าน ได้แก่ อาหาร ราคา และเจ้าของร้านด้วย เพราะเราจะเดินใส่ใจลูกค้าตามที่ต่าง ๆ ด้วยตัวเอง อาหารถ้าไม่สดก็คืน เราจะมีบริการรับตีความสดใหม่ให้ด้วย มีการเดินไปรับรายการอาหารเอง เขียร์ขายเอง และยังทำอาหารเองอีกด้วย” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.3.3) ร้านที่ 3

“การคิดสูตรรายการอาหารครัว ๆ จะเอามาจากที่เราทาน เราชอบรสชาติแบบนี้ พอลูกค้ามาทานก็อาจจะถูกใจแบบนี้ ก็ให้ลูกค้าสามารถกำหนดได้ในเรื่องของรสชาติ ว่าไม่เอาเปรี้ยว เค็ม เผ็ดน้อย เผ็ดมาก ก็จะทำตามใจลูกค้าแต่เราก็มีจุดยืนของเราอยู่ว่า เราทำรสชาติของเรามาตรฐานตรงนี้ ถ้าลูกค้าอยากกำหนดหรือปรุงแต่งเพิ่มเติมสิ่งได้ ส่วนมากก็เป็นอาหารพื้นบ้านที่เรา

ทานอยู่ แต่ก็มีแตกแขนงยอดไปบ้างเล็กน้อย ในการคิดสูตรอาหารและพัฒนาบางที่ก็ซึมจากที่อื่นมา ถ้าถูกปากก็เอามาปรับปรุง ลูกค้าจะชอบรสชาติบ้าน ๆ ในส่วนปริมาณการเสิร์ฟอาหารให้ลูกค้าก็จะดูตามจำนวนลูกค้าอย่างเช่น ปลากระพงของเราจะเป็นปลาเลี้ยง ปลากระชังของเราจะตัวเท่ากันหมด โดยเด็กที่รับออเดอร์อาหารจากลูกค้ามาบอกแม่ครัวโดยเขียนหัวรายการสั่งอาหารหรือวัตถุดิบ แต่ถ้าอยากได้ส่วนใหญ่ก็กำหนดได้แล้วแต่กำหนดมา ส่วนการจัดซื้อควบคุมวัตถุดิบ จะแบ่งแยกหน้าที่กัน เช่น แต่ละกลุ่มแบ่งหน้าที่กันไปทำว่าใครซื้อ ปลา/ ปู / กุ้ง แล้วก็เอามารวมกัน คนที่ไปซื้อก็เป็นพี่น้องกันใครถนัดเลือกอะไรก็แบ่งกันไปซื้อ ส่วนการควบคุมปริมาณวัตถุดิบนั้น เราจะดูว่าช่วงนี้เราขายปริมาณเท่าไร ก็จะซื้อตามนั้นจะไม่ตุนไว้เยอะ หมดคือหมดเพราะเป็นของสด อย่างปู ปลา สามารถไปซื้อได้ตามร้านของสด (สั่งเพิ่มได้) ส่วนขนาดก็จะกะละ ๆ กันไปแล้วแต่ลักษณะอาหารที่ทำก็อยู่ที่เรา จะสั่งว่าจะเอาประมาณไหน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้จัดส่ง ของหมดลูกเงินก็หาใกล้ ๆ ตัว ราคาก็ไม่เพิ่มขึ้น เพราะคนส่งก็เป็นเจ้าประจำจะรู้ว่าเราต้องการแบบไหนประมาณไหนราคาก็คงที่ โดยดูจากหลายที่จะได้ต้นทุนที่ถูก ขายลูกค้าในราคาไม่แพงการจัดเก็บรักษาก็ง่ายเพราะไม่ได้ตุนไว้ ขายวันต่อวัน อย่างเหลือก็นิดหน่อย ก็จะใช้ก่อนในวันรุ่งขึ้นก็หมด ปลาที่ใส่กระชังไว้ก็ยังว่ายน้ำปกติ เมื่อลูกค้าสั่งถึงจะทำเลยทำให้ได้ของใหม่ ๆ ตลอดเวลา ไม่ใช่ของแช่แข็ง การปรุงหรือตวงอาหารแม่ครัวจะใช้ประสบการณ์เท่านั้น จากความชำนาญ ในครัวก็มีแม่ครัวที่ทำอาหาร มีลูกมือคอยช่วยจัดของ” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.3.4) ร้านที่ 4

“การเก็บของวันต่อวัน หรือหมดแล้วหมดเลย แต่ถ้าของเหลืออย่างมากที่สุดก็เก็บไว้ไม่เกิน 2 วัน นั้นแสดงว่าเราได้สต็อกวัตถุดิบไว้ขายอย่างมาก อย่างเมื่อก่อนเราเคยขายประมาณ 10,000 บาท เราก็พยายามบอกตัวเองว่าพอลูกค้าตอบสนองมากขึ้นเราก็ดูปริมาณการขายของเรา เช่น วันนี้ขายได้ 50,000 บาท ฉะนั้นจะเอาวัตถุดิบเหมือนกับวันนั้น เราก็จะเพิ่มวัตถุดิบมาว่าเราจะต้องขายให้ได้เพิ่มเช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้นเหมือนกับวันต่อวันหรือว่าเป็นการเพิ่มสองวัน ซึ่งเป็นการเพิ่มยอดขายตรงนั้น เพราะการปรุงอาหาร ใช้สูตร ใช้ความชำนาญ และจากความเคยชินที่แม่ครัวมีพื้นฐานอยู่แล้วแต่เขาพัฒนาโดยมีการอบรมกัน มีการใช้เป็นน้ำกลาง สูตรกลาง ชั่ง ตวง แม้มักระทั่งวัตถุดิบก็ต้องชั่งทุกครั้ง ไม่ว่าจะป็น น้ำหรือเครื่องปรุง” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

จากการศึกษาเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำเสนอกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 นั้น อาจกล่าวได้ว่าการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่สอดคล้องกับแนวความคิดหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าได้ คือแนวคิดเรื่องการบริหารคุณภาพรวม (Total Quality Management) ของ ศิริพงษ์ รักใหม่ (2552) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของ

ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ ความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์ด้านวิชาชีพ ความซื่อสัตย์สุจริต บุคลิกคุณลักษณะที่มีวิสัยทัศน์ในแง่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ และมีการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะนำมาซึ่งผลประโยชน์แก่ธุรกิจของผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของกำไร ความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจจากลูกค้าอีกด้วย

2.4) การสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

จากการศึกษาเกี่ยวกับ การสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

2.4.1) ร้านที่ 1

“การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่จะเป็นคลื่นวิทยุของจังหวัดสมุทรสาคร แล้วก็ก็มีทางทีวีมาถ่ายทำบ้าง มีสื่อทางอินเทอร์เน็ตบ้าง และก็จะมีเพจเพื่อเผยแพร่ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะช่วยแชร์ โดยจะมีการอัปเดตวันต่อวันและเจ้าของร้านเล่นอินเทอร์เน็ตอัปเดตเว็บไซต์ของร้านเองด้วย จะมีเอกลักษณ์ที่ทำให้ดึงดูดลูกค้า คือ รสชาติ และราคาไม่แพง จะเน้นสร้างความแตกต่างจากร้านอื่น ถึงแม้ว่าลักษณะจะคล้าย ๆ กันหมด แต่เราก็สร้างความพยายามให้ดีที่สุด และให้เป็นที่ 1 ในสายนี้ ทางร้านมีรายการอาหารแนะนำ นั่นก็คือปูไข่หลน ปูไข่แกงส้มหน่อไม้ดอง หมักผัดกะปิ โดยมีจำนวนโต๊ะทั้งหมด 60 โต๊ะ มีจำนวนพนักงาน 30 คน เพื่อรองรับกับปริมาณลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“การดูแลจัดการพนักงาน ดูแลโดยเจ้าของร้านเองทั้งหมด ซึ่งพนักงานที่รับมานั้นจะชวนคนรู้จักจากญาติบ้าง คนรู้จักของพนักงานบ้าง มาช่วย ๆ กัน เรื่องการสอนงานให้กับพนักงานใหม่ ก็จะเป็นหน้าที่ของคนเก่า ๆ ถ้าผ่านหรือไม่ผ่านยังไง คนเก่าก็จะมารายงานให้เจ้าของร้านทราบอีกที แล้วเจ้าของร้านก็จะตรวจอย่างคร่าว ๆ อีกครั้งก่อนว่าใครดีไม่ดีตรงไหนอย่างไรจากรายงานนั้น แล้วจะให้ผ่านหรือไม่ผ่านก็จะตรวจสอบด้วยตัวเองอีกครั้งหนึ่ง โดยวันหยุดของพนักงานจะให้เดือนละ 2 วัน พนักงานประจำ ไม่มีปัญหาเรื่องเรียนใด ๆ วันหยุดนักขัตฤกษ์ก็ไม่มี หลัก ๆ คือ การเข้าออกของพนักงานมีบ่อยเป็นปกติของร้านอาหาร ซึ่งเป็นปัญหาที่พบประจำ เพราะพนักงานแต่ละคนนั้นไม่มีการแบ่งหน้าที่กัน ใครที่ได้แค่บริการรับและส่งอาหารก็ทำแค่นั้น คนที่รับรายการอาหารก็ต้องมีการศึกษาหน่อย ส่วนใหญ่คนที่จะมารับรายการอาหารได้นั้นเราจะค่อย ๆ ฝึกให้เขาหัดเขียนรับรายการอาหาร ส่วนใหญ่จะจ้างเป็นคนไทยที่อ่านออกเขียนได้ไปเลย พอสนับสนุนการขายได้หน่อย โดยลักษณะอาหารที่บริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้าต่อจามเท่ากันหมด เป็นมาตรฐานเดียวกัน” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.4.2) ร้านที่ 2

“ความแตกต่าง การแต่งร้าน ลูกค้าของเราค่อนข้างจะมีเกรด ลูกค้าเข้ามาเจ้าของร้านต้อนรับ เขาจะดีใจ อยากกินอะไรก็สั่งเจ้าของร้านได้หมดเลย ทำให้ลูกค้าติด ปริมาณในการบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้าเราก็ไม่ได้กำหนดว่าจะต้องบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้าจำนวนเท่านี้ ๆ ในเมนูแต่ละจานหรือตามจำนวนลูกค้าที่นั่งโต๊ะนั้น เราจะทำแบบมาตรฐาน จะมาเยอะมาน้อยก็บริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้าปริมาณเท่ากัน เพราะขายเป็นตัว เป็นไซส์มาตรฐาน เพื่อไม่ให้เกิดความวุ่นวาย ทานหมดคือหมด ทานไม่หมดห่อกลับบ้านได้ โดยจะมีจำนวนโต๊ะ 50 โต๊ะ และมีจำนวนพนักงาน เด็กบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้า จำนวน 15 คนและพนักงานครัว จำนวน 6 คน แต่เราจะเน้นการจัดการพนักงาน เรามีการสอนงานก่อน เราสอนเอง ฝึกเอง แล้วให้พนักงานลงมือปฏิบัติเลย เราก็จะคอยยืนดูตอนหน้างานด้วย การพูดจาทักลูกค้า ใช้คำไหนจะดี อย่าไปติ ไปยอน เวลาลูกค้าแสดงความคิดเห็น ห้ามเถียงเด็ดขาด พอเขาแสดงความคิดเห็นหรือติชมอะไรมาให้มาบอกเจ้านายด่วน เราใช้ลูกค้าเป็นสื่อ ตอนที่เคยมีผู้จัดการ พนักงานก็จะไปบอกกับผู้จัดการ แต่ก็ไม่มีใครคุยกับเจ้าของร้าน เวลาลูกค้าไม่พอใจเด็กบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้า เราก็เดินไปตามเด็ก บางทีอาจเจอลูกค้าโรคจิตชนิดหนึ่ง เอาแต่อารมณ์ของตัวเอง มาถึงจับเวลาในการมาบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้าและไว้วางใจให้ตามอาหารให้ ซ้ำเป็นชั่วโมงแล้วยังไม่ได้กิน อันนี้ลูกค้าโรคจิต เพราะเราเองก็คอยจับเวลาให้เหมือนกัน ลูกน้องก็เถียงลูกค้า พอเถียงไป เกิดอารมณ์ เราก็มาบอกลูกน้องว่าใจเย็น ๆ ปัญหาไว้ให้แก้ก็จะคอยสอนกันไป อย่าไปติเขา ลูกค้าคือพระเจ้า อย่างเถียงเขา ถึงเขาจะโรคจิต บางทีไปเปิดเว็บไซต์เจอลูกค้าด่า ก็แกล้งโง่ ทำเป็นเปิดไม่เป็น ไม่ต้องดุ่มัน มีเยอะมาก” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.4.3) ร้านที่ 3

“การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ทางด้านเทคโนโลยีก็มีแต่น้อย นอกจากจะมีรายการมาขอถ่ายทำ แต่โดยทั่วไปลูกค้าจะช่วยกันโฆษณาไปในตัว โดยจะเน้นเอาลักษณะเฉพาะของทางร้านที่ดึงดูดลูกค้าไม่ว่าจะเป็น ราคา รสชาติ ที่คงความเป็นมาตรฐานและราคาไม่แพงจนเกินไป ราคา ก็จะอยู่ที่วัตถุดิบ เราได้มาแพงได้มาถูก อย่างเช่นในช่วงปูมันแพงก็จะแจ้งลูกค้าว่า ต้องขึ้นราคาตามต้นทุนเพราะของราคาขึ้น แต่ถ้าของลดราคาลงก็จะลดราคาขายตามคือไม่ได้มีราคาที่ตายตัว ความเป็นกันเอง” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.4.4) ร้านที่ 4

“การประชาสัมพันธ์ ก็จะมีเว็บไซต์ของร้านและส่วนมากตอนนี้เราก็ค่อย ๆ เติบโต จึงมีการติดต่อกับลูกค้าเองโดยตรง คือจะไปดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด อาจจะมีคามพึงพอใจตรงนั้น แล้วตรงนี้เราคิดว่าเราสอนแม่ครัวและพนักงานของเราได้ดีมาก ๆ อย่างหนึ่งก็คือ ความรู้สึกความ

รับผิดชอบตรงนั้นว่า เราสามารถรับคำติชมลูกค้าได้อย่างหน้าชื่นตาบาน เพราะฉะนั้นบางทีก็จะมี การสอบถามลูกค้าอยู่เรื่อย ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจต่าง ๆ เพราะบางทีเห็นว่าลูกค้าทานอาหารเหลือ เราก็จะถามว่าเป็นอย่างไร ทำไมถึงเหลือ มีรสชาติเป็นยังไง ประมาณนี้” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“เอกลักษณ์เรา คือเรื่องคุณภาพอาหารที่ปรุงสดใหม่ พริกแกงทำเองปราศจากผงชูรสเพื่อสุขภาพเพราะว่าเหมือนเราทานเอง เหมือนแม่ทำให้เราทานที่บ้าน อีกอย่างตอนนี้เราก็ห่วงสุขภาพตัวเองมาก อย่างเรื่องผงชูรส สารปนเปื้อน หรือวัตถุดิบที่ผ่านกรรมวิธีมาก ๆ เราก็ไม่ค่อยนิยมเอามาขาย ส่วนมากจะขายอาหารเพื่อสุขภาพอย่างผักออร์แกนิก ผักเอามาแกลัมก็จะล้างให้สะอาด ให้ใหม่และสด ปลาหมึกจะไม่มีฟอร์มาลิน คือเราชิมปลาหมึกเราก็ต้องทดสอบด้วยว่าลองเอามาทานถ้ามีความหวานคือ สด ใหม่ เพราะบางทีจืด ก็ปล่อยผ่านไป เพราะหารู้ไม่ว่าไม่ใช่จืดอย่างเดียว มีฟอร์มาลินปนด้วย ก็ต้องระวังเรื่องคุณภาพ แล้วอีกอย่างเราเป็น บางกอก กรีน เรสเตอรอง ก็คือ ตรงนี้จะเน้นความเป็นธรรมชาติบรรยากาศทุกส่วนประกอบกันตรงที่ว่าเป็นความสุขที่เราจะบริการให้ลูกค้าทุก ๆ ด้าน ที่เราจะสามารถทำได้นั้นมันก็ได้ไปตอบรับกับทางเขตหรือทางที่เขาเห็นว่าร้านนี้จะมีแบบเหมือนธรรมชาติ ชุ่มชื้น คอนข้างรักสิ่งแวดล้อม” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“จุดเด่นที่มีความแตกต่าง จะมีความเป็นธรรมชาติ มีต้นไม้ อาหารสดใหม่ ถูกใจลูกค้า ถือเป็นความโชคดีที่ลูกค้าชอบแบบนี้ แล้วก็ขึ้นชอบร้านเรา เรื่องรสชาติอาหารอาจจะไม่หวานไปเค็มไป บางทีอาจจะเผ็ดบ้าง ลูกค้าฝรั่งอาจจะไม่ชอบแต่พอเราทำแบบนี้ก็อาจจะเป็นสิ่งดึงดูดและขึ้นชอบของลูกค้าก็เป็นไปได้ ว่ามาทานแล้วถูกใจไม่ผิดหวัง มีทั้งธรรมชาติและบรรยากาศดี โดยการบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้าในปริมาณที่พอดีในแต่ละออเดอร์ ก็จะมีผู้จัดการที่ร้านซึ่งเขามีความสามารถเฉพาะตัวและก็เรื่องของกัปตันเอง ก็จะช่วยกันสนับสนุนอาหารลูกค้าแล้วก็จัดอาหารให้เหมาะสมกับลูกค้า อย่างเช่น ของที่กินคู่กันบางครั้งอาจจะเผ็ดไปเลย ตรงนี้เราก็จะแนะนำว่า เช่น มีแกงส้มแล้ว รับพลาสติกทอดใหม่เพื่อความเข้ากัน หรือมีส้มตำแล้วคุณจะไปทานน้ำพริกอีกมันไม่เข้ากันจะทำให้รสชาติในการทานอาหารไม่อร่อย เด็กก็จะสนับสนุนว่าควรทานอย่างไร ก็จะมีคนคอยแนะนำ อีกทั้งเรามีจำนวนโต๊ะ 50 โต๊ะ และมีจำนวนพนักงาน 35 คน จึงทำให้บริการได้ฉับไว ทันใจต่อผู้มาใช้บริการร้านของเรา” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“การมอบหมายงาน/ คุณลักษณะงาน เราจะมีผู้จัดการแต่ละส่วน เช่น ในห้องครัว จะมีผู้จัดการครัว ดูแลแม่ครัวตรงนี้เราให้เปอร์เซ็นต์เขาจากยอดขายด้วย ก็เหมือนกับว่าเขาเป็นผู้บริหารกับเราระดับหนึ่ง ก็จะมีผู้จัดการที่บริหารจัดการบุคคลในครอบครัว ส่วนหนึ่งก็จะมีผู้จัดการหน้าร้านก็จะให้เขาจัดการและสอนงานหน้าร้านส่วนหนึ่ง และแม่ครัวเราก็จะกำหนดว่าดูแลจัดการ

เรื่องรสชาติอาหาร เราก็จะเห็นหน้าที่ในการบริหารตรงนี้ด้วย” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

จากการศึกษาเกี่ยวกับ การสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 นั้น สอดคล้องกับหลักการของ ฐานาริ สุขประเสริฐ (2554) ที่กล่าวไว้เกี่ยวกับหลักการสร้างความพึงพอใจว่า หลักการใช้เครื่องมือการตลาดที่ดีขึ้น สามารถส่งมอบมูลค่าและความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยอาศัยคุณภาพ การบริการ และมูลค่า โดยการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและการตลาดเพื่อสร้างคุณภาพรวม อีกทั้งยังสอดคล้องกับหลักการของ กลยุทธ์การให้บริการของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของ ศิริพงษ์ รักใหม่ (2552) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารได้ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอาจสามารถทำได้โดยการใช้แบบสอบถามหลังจากการใช้บริการ หรือโดยการเปรียบเทียบการรับรู้บริการที่ได้รับกับความคาดหวังในการใช้บริการ

2.5) ปัญหาของการดำเนินกิจการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาเกี่ยวกับ ปัญหาของการดำเนินกิจการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

2.5.1) ร้านที่ 1

“ปัญหาหลัก ๆ ทำธุรกิจร้านอาหารที่พบเยอะมาก ๆ คือ ช่วงขาดวัตถุดิบ ช่วงคนงานขาด เข้าออกบ่อย การเสียหายของอาหารถ้าจัดสรรไม่ดีก็จะเสียหาย เพราะรสชาติของแต่ละฤดูกาลไม่เหมือนกัน การรักษาความสดใหม่อยู่เสมอ ข้อผิดพลาดในการบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้า อย่างเช่น เรื่องของลูกค้าที่บางครั้งเจอลูกค้าดีก็ดี ลูกค้าประเภทที่รุนแรงเยอะเกินไป จะต้องเอาอย่างนั้นจะต้องเอาอย่างนี้ ซ้ำหนอยไม่ได้ เพราะลูกค้ามองว่าร้านอาหารเป็นร้านที่ต้องให้บริการคอยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า จึงอยากจะได้ตั้งใจ จะต้องดีไปหมด ก็จะแก้อะไรไม่ได้จึงต้องปล่อยเขาไป เพราะเราให้บริการเต็มที่แล้ว ราคาก็ไม่แพง รสชาติก็ถูกใจแล้วแต่ลูกค้าก็ยังไม่พอใจ เช่น ลูกค้าบางคนต่างถิ่นต่างที่มาบอกอาหารของเราไม่สด เพราะเขาดูวัตถุดิบไม่เป็นมันก็มีปัญหา อย่างเช่น แมงดาที่เราเอามาบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้าให้กลับกลายเป็นเรื่องรสชาติที่ผิดเพี้ยนไป เพราะความเข้มข้นของทะเลน้ำลึก ความเข้มของเกลือที่เข้าไปอยู่ข้างในตัวของแมงดาหรือสัตว์ทะเลนั้นพอเอามาทำใหม่ ๆ ความเค็มของน้ำทะเลก็ยังกลมกลืนอยู่ในไข่แมงดาแล้วลูกค้าก็บอกว่า

ไม่สดนึกว่าเป็นของค้างคองเอาไว้ เจ้าของร้านเลยต้องอธิบายให้ลูกค้าฟังว่า ไม่ใช่อย่างนั้น เพราะกระดองของแมงดาทะเล น้ำทะเลมันไม่สามารถซึมทะลุเข้าได้หรือความเค็มของน้ำ ถึงจะตนเองใส่เกลือความเค็มก็จะมีรสติดเข้าไปได้ มีอย่างเดียว คือ ตัวแมงดาเองที่กินน้ำเข้าไป ทำให้เป็นเหตุที่ต้องมาทะเลาะกับลูกค้า เพราะเราเป็นคนทะเลแต่ลูกค้าไม่ใช่คนทะเล พออธิบายเขาก็ไม่เชื่อ ไม่ยอมฟัง ซึ่งเป็นปัญหาจุกจิกสำหรับร้านอาหารที่พบเยอะมาก ซึ่งเราก็จะเคลียร์เองทั้งหมด แต่ถ้าเขาไม่ฟังก็ปล่อย เพราะลูกค้ามีการหมุนเวียนมาทานกันเรื่อย ๆ หลากหลายลูกค้า บางคนก็ชอบ บางคนก็ไม่ชอบ เป็นเรื่องปกติเป็นธรรมดาของร้านอาหาร ลูกค้าบางคนจุกจิกเกินไป แต่ถ้าเราผัดจริงก็ยอมรับ เพราะความผิดพลาดมันเกิดขึ้นได้ เราผัดนิดหน่อยก็แก้ไขไป ลูกค้าก็เอาไปแสดงความคิดเห็นมากเกินไปจริง เช่น ลูกค้ารูตบัตรแล้วพนักงานเติมเลขศูนย์เกินไปหนึ่ง ลูกค้าเห็นก็ให้กลับมาตรวจสอบแล้วแก้ไขใหม่ ทางร้านก็แก้ไขให้ ณ ตอนนั้นทันที ลูกค้าก็ไปแสดงความคิดเห็นว่าทางร้านตั้งใจ ใครจะมาร้านนี้ให้ระวังตัว ระวังร้านจะโกง ก็เป็นเรื่องเสียหายของโซเซียลมีเดียเลยก็ว่าได้” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“ปัญหาที่ลูกค้าไม่พอใจหนัก ในเรื่องของการบริการที่ไม่ได้ตั้งใจก็มี เราจะเคลียร์กับพนักงานแล้วขอโทษลูกค้า แต่บางที่ชำนาญดีหน่อยเนื่องจากพนักงานมีน้อย ทำไม่ทัน ลูกค้าก็โวยวาย เช่น พนักงานหนึ่งคนบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้า 2 โต๊ะ แล้วหันไปให้บริการอีกโต๊ะหนึ่ง ทำให้ล่าช้า แล้วพฤติกรรมที่ลูกน้องแสดงกริยามารยาทที่ไม่พอใจลูกค้าก็ไม่มี เพราะเขาก็อยากได้เงิน สำหรับบริการเป็นพิเศษกันทั้งนั้น เรื่องปัญหาที่มาจากตัวพนักงานเองค่อนข้างน้อย แทบไม่มีเลย พนักงานจะเริ่มงานกันตั้งแต่ 09.30 น. ก็มาช่วยกันเก็บกวาดและเตรียมของจนปิดร้าน โดยมีช่วงพักคนละ 2 ชั่วโมง เวลา 12.00 – 14.00 น. และ 14.00 – 16.00 น.” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.5.2) ร้านที่ 2

“พนักงานมีการเข้าออกบ่อย บางครั้งปัญหาอาจมาจากพนักงานมีปัญหาตัวเองกับเพื่อนร่วมงานหรือว่าทำงานแบบนี้ไม่ชอบ แต่เพราะตงงานไม่มีอะไรทำ เลยมาขอทำก่อน ส่วนมากจะเป็นพนักงานประจำ ส่วนทำงานไม่เต็มวันก็มีนักเรียน วันละ 400 บาท โดยเจ้าของร้านเป็นคนที่จัดการเรื่องพนักงานเองทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการรับคัดเลือก การพิจารณาผ่านหรือไม่ผ่าน ยังไม่มีพนักงานคนไหนมาบ่นให้ฟังเกี่ยวกับลูกค้า ถ้ามีก็จะดูอีกทีว่าใครถูกใครผิด สำหรับการดูแลลูกน้อง ถ้าเราไม่เคยถูกรบกวนมา แต่เราก็ใช้ประสบการณ์การเรียนรู้ของตนเองที่ไปเห็นจากร้านอื่น ๆ มาว่าเขาใช้กันยังไง ดูไปดูมา ก็เหมือน ๆ กันทุกร้าน ส่วนวันหยุดของร้านคือทุกวันพฤหัสบดี เทศกาลไม่หยุด เปิดร้าน 10.00 – 22.00 น. โดยรายจ่ายของพนักงานจะให้เป็นรายเดือน เดือนละ 6,000 บาท เพราะไม่ได้กินอยู่กับเรา บางทีก็มีการให้เงินแก่พนักงานเป็นพิเศษอีก แต่เราเลี้ยงข้าว 3 มื้อ พนักงานคนไหนที่ทำได้

แต่รับรายการอาหารก็ทำเท่านั้น ส่วนคนที่สามารถบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้าได้อย่างเดียวก็ทำอย่างนั้นไปจะไม่บังคับกัน นโยบายการดูแลพนักงานก็ตามแบบที่ได้ทำและตกลงกันไว้ว่าจะมีไม่กี่ข้อแต่จะเน้นดูแลกันเองมากกว่า “ไม่ต้องมีอะไรมาก” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.5.3) ร้านที่ 3

“เรื่องของพนักงานหรือการจัดการนั้น ส่วนใหญ่เราจะสอนงานให้นิดหน่อยและส่วนใหญ่พนักงานก็จะสอนงานกันเอง คนที่เขาเป็นมาก่อนจะช่วยสอนให้ว่าเวลาไหนต้องทำอะไรบ้าง ส่วนมากพนักงานก็จะอยู่กับแบบพี่น้อง ลูกหลาน เราไม่ได้เลี้ยงพนักงานแบบลูกจ้าง กินอยู่ที่ฟรี น้ำไฟใช้ฟรี ถึงเงินเดือนอาจจะน้อย แต่เงินออกก็รับเต็ม ๆ ที่ร้านจะหยุดทุกวันพุธ (เป็นวันหยุดของทางร้าน) เขาจะรู้หน้าที่ของเขาในการทำงานว่าแต่ละวันตื่นเข้ามาทำความสะอาดเตรียมของประมาณ 8-9 โมง เลิก 4-5 ทุ่ม โดยเห็นหรือสังเกตจากคนก่อนและก็จะแนะนำกันเอง ส่วนในเรื่องของพนักงานก็มีบ้างที่อาจจะประพฤติตนไม่เหมาะสม แต่เราก็สังเกตพฤติกรรมการทำงานของพนักงานว่าใครทำงานเป็นยังไงแล้วก็คอยเตือน คอยสอน และยกตัวอย่างให้ดูว่าคนดีก็ชมคนไม่ดีก็ให้ปรับปรุงตัวจะได้ทำงานเหนื่อยเท่า ๆ กัน ไม่กินแรงกัน ส่วนมากเด็กประจำปัญหาจะไม่ค่อยมีถึงมีก็น้อย ส่วนมากจะเป็นเด็กทำงานไม่เต็มวันมาไวไปไว พนักงานที่ทำงานไม่เต็มวันก็จะชวนเพื่อนมาทำงานแต่เราก็มีการกำหนดในการรับด้วย คนที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบุคคลคัดเลือกพนักงานจะให้คนในครอบครัวเป็นคนช่วยดูแลตรงนี้ให้ และคอยตรวจสอบจำนวนพนักงานในร้านด้วยว่าพอไหม ขาดเหลือมากน้อย และให้ช่วยบอกต่อ หรือ ชวน พี่น้อง เพื่อมาทำและก็ฝึกนิดหน่อย แต่ถ้าไม่ได้ก็อาจจะลองให้ทำงานก่อน แต่ถ้าทำไม่ได้ ก็จะทำให้โอกาสได้ปรับปรุงก่อน แต่ถ้าไม่ได้คือต้องออก ส่วนประเด็นเรื่องไม่สบาย ขาดลา มาสาย ก็จะมีตักเตือนนิดหน่อย แต่เหล่านี้ส่วนมากจะเป็นพนักงานทำงานไม่เต็มวันเพราะบางคนก็ยังนอนตื่นสาย เข้างานสาย อย่างเช่น เข้างาน 10 โมง มา 11 โมง ก็นับเป็นจำนวนครึ่งและเดือนกันไป เพราะเป็นพนักงานจ้างรายวัน ซึ่งเราจะเลี้ยงพนักงานทุกคนให้เหมือนอยู่บ้าน ทำกับข้าวเลี้ยงให้กินกัน ใครมีปัญหาหนักก็ให้มาพูดคุย” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.5.4) ร้านที่ 4

“การเข้าออกพนักงาน เราจะมี 2 ประเภท คือ ประเภทที่อยู่ได้นานคือพนักงานในครัว แต่พนักงานที่มีการเข้า-ออกบ่อยคือพนักงานส่วนหน้าทั้งหลาย ซึ่งพนักงานเหล่านี้ที่เราต้องเอามาฝึก แต่ที่ร้านของเราก็มีเด็กนักเรียนที่เข้ามาฝึกทำงาน เพราะเราสนับสนุนการศึกษาให้เด็กที่อยากทำมาหากินเป็นทำงานไม่เต็มวัน มีเวลาว่างก็มาบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้า เราก็ให้เป็นครั้งคราวไปเป็นค่าเล่าเรียน เป็นค่ารถ” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

จากบทสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาของการดำเนินกิจการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 นั้น สอดคล้องกับหลักการของ Scarbrough และ Zimmerer (1995, p. 6) ที่กล่าวว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีคุณลักษณะพิเศษ คือ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถที่เผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหา สามารถแสวงหาโอกาสและดำเนินการได้อย่างเหมาะสม มีการควบคุมการดำเนินงาน ยอมรับในข้อผูกพันตามสัญญาการทำงาน อีกทั้งยังต้องมีการยอมรับและเห็นความสำคัญของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

2.6) ความเสี่ยงจากการดำเนินกิจการ และแนวทางการจัดการกับปัญหาของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาเกี่ยวกับ ความเสี่ยงจากการดำเนินกิจการ และแนวทางการจัดการกับปัญหาของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

2.6.1) ร้านที่ 1

“ในเรื่องความเสี่ยงนั้น ได้แก่ ลูกค้าไม่เข้าร้าน และเศรษฐกิจไม่ดี จะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นมาก ๆ ถ้าเศรษฐกิจไม่ดี ร้านอาหารโดนเต็ม ๆ กับความเสี่ยงในเรื่องของการบริการ ถ้าพูดถึงเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกของทางร้านก็มีเพียงพอ โต๊ะก็สามารถรองรับจำนวนลูกค้าได้อย่างเพียงพอ ที่ร้านจะไม่ทำโซนนั่งทานกับพื้นเพราะไม่ชอบ มันสกปรก ลูกค้าที่จองแล้วไม่มาก็มี ถ้าเป็นห้องปรับอากาศ ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าประจำทำให้ไม่มีปัญหา ส่วนเรื่องภัยธรรมชาติไม่มีเลย ถ้าอย่างฝนตกหนักทางร้านก็มีร่มให้ หรือให้ลูกค้าย้ายเข้ามาทานในร่มแทน ซึ่งไม่ใช่ปัญหาเลย เพราะเราสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและรับมือกับสิ่งเหล่านี้ได้ ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่พบก็อาจจะเป็นเรื่องของวัตถุดิบที่ทำให้รสชาติอาหารและคุณภาพเปลี่ยน ทางร้านก็จะซื้อวัตถุดิบนั้นให้น้อยลง โดยเฉพาะของที่รับมาถ้าขายไม่หมด ก็จะใส่บ่อไว้ และขายให้หมดภายใน 2 วัน ในเรื่องเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ นั้นก็แทบจะไม่พบเลย อย่างเช่น พกกระบบน้ำ ระบบไฟฟ้า เราก็มีเครื่องปั่น ถ้ามีปัญหาทางเจ้าหน้าที่ก็จะแจ้งเข้ามาก่อน เราก็จะเก็บน้ำไฟเตรียมไว้ใช้ในวันที่เกิดปัญหา ระบบแก๊สในครัวก็ไม่มีปัญหา เนื่องจากเราดูแลดีตลอดจะไม่มีการละลาย ถ้าเป็นเรื่องของสินค้าหรือวัตถุดิบที่ขายในแต่ละวันนั้น หากหมดสต็อกขึ้นมาก็คือหมด แต่ปัญหานี้ค่อนข้างมีน้อยมาก” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.6.2) ร้านที่ 2

“ปัญหาหลัก ๆ การทำธุรกิจ ก็คือปัญหาของพนักงาน พอรับมาแล้วก็เลื่อนให้เป็น กู้กเสร็จแล้วก็ออก กว่าจะฝึกไม่ใช่เรื่องง่ายและต้องเสียเวลาอีก โดยการแก้ปัญหา ก็คือ เราทำเป็นอยู่ แล้ว ก็หาพนักงานคนใหม่มา เราก็หัดให้เขาและป้อนคนของเราขึ้นมาใหม่ ช่วยสอนคนของเราให้เป็น งาน เพราะตัวเราก็เป็นกูกเอง ถ้าเราทำไม่เป็นก็อยู่ไม่ได้ ส่วนฝ่ายจัดซื้อนั้นเราไม่มี เพราะถ้ามีจะทำให้ ขยายไม่ดีถึงแม้จะมียอดเงินเข้ามาเยอะก็ตาม เพราะว่าฝ่ายจัดซื้อกินเองหมด จากประสบการณ์ที่พบใน ช่วงแรกที่ทำธุรกิจ เนื่องจากเรารับไม่ไหวที่ต้องรับผิดชอบงานทั้งหมดคนเดียว เลยต้องรับคนมาช่วย จึงทำให้เกิดปัญหาตามมา ยกตัวอย่างเช่น เรื่องถังแก๊ส ซึ่งบางวันก็ขายไม่ค่อยดี แต่ทำไมแก๊สหมดเร็ว พอได้ตรวจสอบเองจึงทำให้รู้ว่าแก๊สที่ส่งมาทั้งหมด 10 ถัง แต่มีถังเปล่า 2 ใบ พอเราจับได้ ก็ถามคน ส่งแก๊สว่าทำไมแก๊สหมดเร็วขนาดนี้ ลูกน้องบอกว่าวันนี้มา 8 แต่ลงผิดเป็น 10 จึงทำให้เจ้าของร้าน ต้องเลิกส่งแก๊สร้านนี้ไป และไม่ส่งแก๊สร้านนี้อีกเลย ปัจจุบันเลยไม่มีฝ่ายจัดซื้อหรือฝ่ายขาย เพราะ เจ้าของร้านจัดการเองหมดเลย” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.6.3) ร้านที่ 3

“ปัญหาทั่วไปที่พบเจอคือเรื่องราคาสินค้าไม่ตายตัว บางทีก็ขึ้น ๆ ลง ๆ ส่วนอีก ปัญหาหนึ่งก็คือ ทางร้านต้องรับเด็กที่ไม่มีบัตรมาทำงาน พอรับมาทำก็มีปัญหากับทางกรมที่มาตรวจ พอมีปัญหาที่ต้องกลับไปหมด จึงขาดแคลนคนงานในส่วนของการบริการ อีกทั้งยังมีบ้างที่พนักงาน เกิดการไม่พึงพอใจลูกค้า เราเจ้าของร้านจึงใช้เกณฑ์ที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และเราก็ให้เหตุผล พนักงานของเราให้อุดทน อย่างเคยมีกรณีที่กำลังจะลดยกระงอยู่หัวสะพาน แล้วมีลูกค้าเรียก ขึ้นมา ลูกค้าพูดต่อว่าอย่างโน้นอย่างนี้และใช้ประโยคที่ว่า “ถ้าไม่ไล่เด็กคนนี้ออก ก็จะไม่มากินร้านนี้ อีก” แต่เราเจ้าของร้านก็ต้องดูจากสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งหมดก่อน คือพนักงานของเราไม่สนใจลูกค้าทั้งที่มี โตะเดียว เมื่อลูกค้าเรียก พนักงานของเราก็ไม่มอง ไม่สนใจเลย ลูกค้าก็ใช้น้ำแข็งตีดใส่ ในตอนนั้น พนักงานของเราที่พูดคำหยาบ ด่าพ่อแม่ จากนั้นพอเรารับฟังก็มาคุยกับพนักงานของเรา ตอนเลิกงาน ว่าเราเป็นอย่างนี้จริงหรือ เราพูดอย่างนั้นใช่ไหม พนักงานก็ยอมรับถ้าเป็นอย่างนั้นจริงเจ้าของร้านก็ ต้องให้ออกไม่อย่างนั้นเราก็จะเสียลูกค้า เพราะว่าเขาเป็นลูกค้าประจำ อีกอย่างหนึ่งเขามาทานอาหาร ที่ร้านครั้งละ 5-6 พัน เพราะต้องซื้อกลับไปบ้านด้วย... เป็นลูกค้าที่เหนียวแน่น และอยู่มานาน เราก็ ต้องจัดการให้เพื่อรักษาลูกค้าประจำต่อไป” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.6.4) ร้านที่ 4

“เรื่องปัญหาที่พนักงานของเราประพฤติตัวไม่เหมาะสมกับการทำงานก็มี แต่เราก็มี ประชุมกันอยู่เรื่อย ๆ จึงทำให้ทราบปัญหาและสามารถแก้ไขได้ทัน ส่วนเรื่องวันหยุด พนักงานเรามี ค่อนข้างเยอะก็ใช้การหมุนเวียนวันหยุดกันไป จะไม่มีวันหยุดประจำสัปดาห์ หรือนักชัตดุกซ์ เริ่มงาน 10.00 น. ก็จะเป็นรายวันสำหรับพนักงานหน้าร้านบางตำแหน่ง ส่วนตำแหน่งฝีมือก็จะมีค่า

ล่วงเวลา เช่น วันนักขัตฤกษ์ เสอาอาทิตย์ ก็จะเป็น 2 แร่ง ก็ปลายปีจะมีเงินพิเศษให้ แต่สำหรับเด็กหน้าร้าน คือไม่มี เพราะแบ่งหน้าที่ ในแต่ละโซน ผู้จัดการหน้าร้านจะคอยบริหารจัดการพนักงานส่วนหน้าถ้าหากคนนี้ว่าง ก็อาจจะเรียกไปช่วยตามที่เห็นสมควร ซึ่งจริง ๆ แล้วในแต่ละโซนของร้านก็จะมีพนักงานประจำจุด ๆ นั้นอยู่” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

จากบทสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลเกี่ยวกับ ความเสี่ยงจากการดำเนินกิจการ และแนวทางการจัดการกับปัญหาของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียน ชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 นั้น สอดคล้องกับ วีรดา เรืองรุ่ง (2550) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความเสี่ยงจากการดำเนินกิจการ และแนวทางการจัดการกับปัญหาของผู้ประกอบการนั้น เป็นสิ่งที่จะต้องแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง อีกทั้งจะต้องสร้างผลกำไรจากการเสี่ยงและความริเริ่มด้วยตนเอง เพราะผู้ประกอบการนั้นเป็นบุคคลที่ต้องรับผิดชอบต่อการจัดตั้งองค์กรธุรกิจโดยจะต้องยอมรับความเสี่ยง และแก้ไขปัญหาก็เพื่อหวังผลกำไร สอดคล้องกับสิ่งที่ อาทิตย์ วุฒิศะโร (2543) กล่าวไว้ ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่ริเริ่มและยินดีที่จะรับความเสี่ยงในการลงทุนประกอบกิจการ โดยรวบรวมผสมผสานปัจจัยการผลิตทั้งหลายเข้าด้วยกันและนำสติปัญญาความสามารถ ประสบการณ์และวิทยาการด้านการผลิตและการจัดการที่เหมาะสม เพื่อจัดการให้เกิดผลิตสินค้าหรือการจำหน่ายหรือให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ทางธุรกิจใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมถึงต้องอดทน มุ่งมั่นและกล้าตัดสินใจ

2.7) ประสบการณ์การดำเนินกิจการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาเกี่ยวกับ ประสบการณ์การดำเนินกิจการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

2.7.1) ร้านที่ 1

“การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเพิ่มเติม ก็พยายามทำอยู่เรื่อย ๆ ณ ตอนนี้อยู่แต่ไม่ได้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ใหญ่โต จะเป็นการเปลี่ยนแปลงจากปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้น แล้วแก้ไขเฉพาะหน้า ก็เลยเป็นการปรับปรุงและพัฒนาปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ตรงนั้นให้ดีขึ้น เช่น ตรงนั้นไม่ดี ตรงนี้ไม่ดี ก็ปรับปรุงไป จะไม่มีแผนอะไรล่วงหน้ามากนัก” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.7.2) ร้านที่ 2

“สำหรับการบริการ ก็จะพยายามไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นมา ถึงแม้ว่ามันจะมีบ้างก็ตาม ลูกค้ายาเยอะ เราก็ออกไปเผชิญหน้าและพบปะลูกค้าด้วยตัวเองเลย เราต้องทนกับลูกค้าให้ได้ ไม่ว่า

ลูกค้าจะเป็นแบบไหน ประเภทไหน ระดับไหน เราต้องดูด้วย ต้องดูเป็น ถ้าหากลูกค้ามาแล้วพนักงานไม่ต้องรับ เจ้าของร้านจะต้อนรับด้วยตัวเอง ส่วนลูกค้าคนไหนที่มีปัญหาอะไรพนักงานที่รับเรื่องจะต้องมาแจ้งเจ้าของร้านด้วย” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“สำหรับเรื่องภัยธรรมชาติ จะมีบ้างช่วงที่ฝนตก ลมแรง ส่งผลให้หลังคารั่ว น้ำหยดก็จะมีลูกค้าบางโต๊ะ บางคนไว้วางใจและไม่ยอมจ่าย เจ้าของร้านก็แจ้งไปว่าเราไม่ได้แกล้ง ฝนฟ้ามันตกมาเอง หลังคาเปิดเพราะลมพัด ลูกค้าไม่ยอมและไว้วางใจอย่างมาก เราก็บอกว่าเราช่วยหมดตัวแล้ว ช่วยเต็มที่แล้ว แต่มันเป็นเรื่องที่ไม่คาดคิด เพราะการทำร้านอาหารก็เจอทั้งดีและไม่ดี ใครบอกทำร้านอาหารรวย ต้องลองทำดู แต่ที่เป็นอุบัติเหตุสุดวิสัยของทางร้าน อย่างกรณีที่พนักงานเดินไม่ระวังหรือทำให้ข้าวของเสียหาย วิธีที่เราจะใช้แก้ปัญหา คือเรามีการแจ้งพนักงานก่อนทำงานเลยว่า ถ้าทำอะไรเสียหายเราจะเก็บเงิน ฉะนั้นเขาจะต้องระวังในการทำงาน เช่น ปูผัดผงกะหรี่จานละ 300 บาท ถ้าทำหก เราคิด 150 บาท ของในครัวจานละ 150 บาท คนทำเสียหายเราคิด 80 บาท ปลาตัวละ 350 บาท เหลือ 200 บาท ต้องจ่ายเงินชดเชยมา กรณีที่ทำงานแล้วไม่รับผิดชอบ ถ้าเราปล่อยละเลยไป คนที่ไหนทำงานกับเราก็ไม่รับผิดชอบหรอก เพราะบางคนอาจจะคิดว่ามันไม่ใช่ของ ๆ เรา เราไม่รับผิดชอบก็ได้ ก็จะคิดกันแบบนี้เป็นส่วนมาก เพราะมันมีประเภทที่ไม่รับผิดชอบงานเลย เราก็เลยต้องตั้งกฎขึ้นมา เช่น อาหารออกมาแล้ว แต่ลูกค้าบอกยังไม่ได้เลย จริง ๆ แล้วลงผิดโต๊ะ คุณก็ต้องจ่าย บางทีลูกค้าก็บ่นเจ้าของร้าน ทำไม่ต้องไปดุหรือหักเงินพนักงานด้วย เพราะถือว่าทำงานไม่รับผิดชอบ ความผิดพลาดที่เจ้าของร้านตลอด ลูกค้าก็มาช่วยพูดให้พนักงานแต่ทำยังไงก็ได้ ในเมื่อพนักงานไม่ดูแล ไม่รับผิดชอบก็ต้องหักเงินกันไป” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“แต่สิ่งที่เป็นความเสี่ยงที่สุดตามร้านอาหารที่เปิด ๆ ทำไม่บางร้านถึงเลิกกิจการขายไม่ดี เพราะเขามีฝ่ายจัดซื้อหรือฝ่ายขาย มีผู้จัดการ ของเราเปิดมา 9 ปี ตอนแรก ๆ เด็กบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้ากับผู้จัดการเป็นพวกเดียวกัน โขมยของเรากิน ลูกค้าติมาไอนั้นเค็มไป ไอนี้ไม่สดที่ไหนได้ ไม่บอกเจ้าของร้านเลยแต่เก็บไว้กินเอง ร้านเราจึงไม่รับพวกฝ่ายจัดซื้อและผู้จัดการแล้ว ขอให้ซื้อสัตว์กันดีกว่า อย่างเช่น เรื่องการชั่งน้ำหนัก เจอลูกค้ารายหนึ่งมาซื้อสัตว์ทะเลที่หน้าร้านซึ่งลูกค้าเองมองยังไม่ถึงกิโลกรัมแล้วยืนยันว่ายังไม่ถึง เราจึงลดให้ไปเลย 2 ซีด ส่วนพวกอุบัติเหตุในครัวนั้นก็พบตอนเปิดใหม่ ๆ ไฟลุก สายแก๊สรั่วเราก็ช่วยกันดับ ต่อมาภายหลังก็ทำให้มันรอบคอบขึ้น ลงทุนเข้าไปอีก 150,000 บาท เดินท่อแก๊สสแตนเลส ก็เลยไม่มีเหตุแบบนี้ไปอีก และอีกอย่างคือพวกไฟ หลอดไฟต่าง ๆ ก็มีหล่นบ้าง ถ้าหากเกิดพายุแรงมาก ๆ แต่ลูกค้าที่ร้านก็เข้าใจ” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.7.3) ร้านที่ 3

“สิ่งที่อยากจะทำเพิ่มคือเรื่องพัฒนาสถานที่เพิ่มเติมให้ดูดี แต่ช่วงนี้ก็ต้องค่อย ๆ ทำไป รอให้เศรษฐกิจดีขึ้น เพราะช่วงนี้ค่อนข้างซบเซา ค่อยปรับเปลี่ยนไปที่ละนิดทีละหน่อย พรอดพรอดทีเดียวเป็นการลงทุนที่สูงและเสี่ยงพอสมควร ถามว่าอยู่ได้ไหมก็อยู่ได้แต่เราต้องใช้เงินก่อน ในการที่จะหมุนธุรกิจทุกวันอยู่แล้ว ส่วนการปรับปรุงก็ค่อย ๆ ทำไปที่ละหลัง ซึ่งตอนนี้บางโซนก็ได้มีการปรับเปลี่ยนไปบ้าง แต่ก็ยังเหลือโซนอื่นที่ต้องปรับเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ เพื่อไม่ให้กระทบกระเทือนต่อการให้บริการลูกค้า” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

2.7.4) ร้านที่ 4

“ปัญหาหลัก ๆ ที่พบเจอ ถ้าบอกว่าเป็นปัญหาก็คจะเป็นปัญหาหมดทุกด้าน แต่คิดว่ามันไม่ใช่ก็ไม่ใช่ปัญหา มองว่ามันคืองาน เช่น ความไม่แน่นอนของพนักงานหน้าร้านที่เราให้บริการ และร้านของเราไม่ใช่โซนในเมือง อย่างที่ร้านเราเจอคือเด็กบริการรับและส่งอาหารให้ลูกค้ามีการหมุนเวียนบ่อย ส่วนการแก้ไข เราก็ปรับเปลี่ยนไปตามศักยภาพของคนและอีกอย่างหนึ่งการอบรมสอนความคิด ดูการทำงาน อย่างเช่นคนในครัวปริมาณเยอะอาจจะทะเลาะกัน เราต้องคอยสอนให้เขารู้จักคิดมีความฉลาดทางอารมณ์ ให้นักแน่นเข้าไว้ เพราะลูกค้าอาจจะคอมเม้นมาเราก็แก้ไขไป แต่ถ้าหากว่าเห็นแล้วผิดสังเกต เห็นว่ามันไม่สมเหตุสมผล ผู้จัดการหน้าร้านจะดูแลทันที” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“ปัญหาการบริการหน้าร้านมีตลอด แต่มันจะไม่ใช่ปัญหาใหญ่ เราจะไม่ยอมให้มันบานปลาย เมื่อเกิดขึ้นก็จะแก้ไขและดูแลเสมอ ส่วนภัยธรรมชาติก็จะมีเรื่องฝนตกเป็นปกติ เพราะค่อนข้างวุ่นวาย ร้านเรามีพื้นที่ที่นั่งนอกร้านเป็นส่วนมาก แต่เรามีการสำรองที่ให้ลูกค้านั่งได้ไม่ให้เป็นกวนใจ เราจะมีบริการให้ที่ร่มไว้สำรอง ส่วนเหตุสุดวิสัยที่เกิดขึ้นคือเรื่องที่จะจอดรถของลูกค้า ถ้าหากต้นไม้ตกใส่รถของลูกค้าเราก็ต้องรับผิดชอบเพราะต้องการให้ลูกค้าพึงพอใจ” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

จากบทสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลเกี่ยวกับ ประสบการณ์การดำเนินกิจการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 นั้น สอดคล้องกับสิ่งที่สุรชัย จิวเจริญสกุล และคณะ (2548) กล่าวไว้เกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการประกอบธุรกิจร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จ จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการสร้างระบบธุรกิจร้านอาหารไทยมืออาชีพ” ไว้ว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพ ได้แก่ ความเป็นผู้มีค่านิยมและเจตคติที่ดีต่อการประกอบธุรกิจ อีกทั้งยังต้องมีความสามารถด้านการวางแผน การจัดการด้านการตลาด การบัญชี และการประชาสัมพันธ์ โดยมีเงินทุน หรือมีความสามารถในการจัดสรรเงินทุนจากแหล่งอื่น และมีวิสัยทัศน์ในการวิเคราะห์สถานที่ดำเนินธุรกิจ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครของผู้ประกอบการจำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

3.1) ระยะเวลาการดำเนินกิจการกับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครของผู้ประกอบการ

การศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินกิจการกับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครของผู้ประกอบการ จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1) ร้านที่ 1

“คิดว่าตัวเองประสบความสำเร็จแล้วกับธุรกิจ เนื่องจากตัวเองไม่ได้มีประสบการณ์ตรงนี้ ไม่ได้เป็นธุรกิจของครอบครัว เกิดจากความชอบของตัวเองและศึกษาเพิ่มเติม แล้วก็ลองทำมาเรื่อย ๆ ได้ขนาดนี้ก็ถือว่าประสบความสำเร็จ จากลูกค้าน้อยจนลูกค้ามากขึ้น จากที่ว่าร้านไม่มีชื่อเสียงก็รู้จักกันไปทั่ว ก็ถือว่าประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งแล้ว ถึงจะไม่ที่สุดก็ตาม ส่วนในอนาคตก็จะทำให้เป็นที่สุด และอยากจะเพิ่มสาขา ตอนนี้ ก็มีการรับเลี้ยงนอกสถานที่ จัดส่งก็มีบ้างแล้ว รับทำโต๊ะจีน แต่เนื่องจากการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ยังไม่ได้โฆษณา เพราะว่าพนักงานที่ให้บริการเรายังไม่พร้อม เพราะมีคนในครัว กู้ใหญ่จะอยู่นานและทน ถ้าคนที่เข้ามา กู้ใหญ่จะเป็นคนฝึกให้ใครเข้ามาใหม่ก็จะยึดสูตรของทางร้าน” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.1.2) ร้านที่ 2

“สิ่งที่อยากจะพัฒนาเพิ่มก็มีแต่ก็ต้องคำนึงถึงเศรษฐกิจก่อน ถ้าเศรษฐกิจไม่ดีเราทำไปก็ไม่มีประโยชน์ ทำไปก็จมเปล่า ๆ แต่ที่จะเพิ่มเติมเร็ว ๆ นี้คือเปิดห้องอาหารแบบปรับอากาศ เพราะเวลาแขกได้วันมาก็อยากนั่งห้องปรับอากาศกัน ก็มีคิดทบทวนอยู่หลายครั้งเพราะต้องลงทุนเยอะ ทำแล้วจะคุ้มกับที่ลงทุนไหม ก็มีกลัวบ้างกับการเพิ่มเติมส่วนของตรงนี้ อีกอย่างคือ รับผิดชอบสามารถจุคนได้มากกว่า 300 คน เพราะมีคนมาจัดกันบ่อย และก็มีโทรมาให้ทำอาหารบริการส่งนอกสถานที่ แต่เราไม่ได้รับทำแบบนั้นจึงปฏิเสธไป อีกอย่างร้านเราก็ยังขายของหน้าร้านอีกด้วย ไม่ว่าจะเพิ่มเติมนะ เคยกินจะขยายสาขาไปที่พันท้าย แต่มองแล้วว่าต้องใช้ทุนเยอะเกินไป” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.1.3) ร้านที่ 3

“ประสบความสำเร็จพอสมควรแล้ว เพราะเราสามารถอยู่ได้มานานเป็นสิบ ๆ ปีแล้ว ตั้งแต่รุ่นพ่อจนถึงรุ่นเรา เพราะมีบางร้านที่เพิ่งมาเปิดหรือเปิดมานานแล้วก็มีหลายร้านที่ปิดกิจการไป เพราะเขาคิดว่ามันง่าย ไหนจะอะไรต่ออะไร เต็มไปหมด ภาษี การลงทุนเอเย่ วัตถุดิบที่มันขึ้น ๆ ลง ๆ คนงาน อีกอย่างบางร้านทำเองไม่ได้ก็ต้องจ้างเขามาทำให้หมดพอขายดี เขาก็ต้องการขึ้นเงินเดือน พอไม่ได้เขาก็ออก จึงค่อย ๆ ประสบปัญหากันไป รสชาติเปลี่ยน ลูกค้านี่ ก็มี แต่ของร้านเราโชคดีที่สามารถทำกันได้ ทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาพวกนั้น เพราะยังมีตัวตายตัวแทน คนที่ไม่อยู่ ก็ยังมีอีกคนที่ช่วยแทนกันได้ ทุกคนทำแทนกันได้ ช่วยกันได้หมด” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.1.4) ร้านที่ 4

“ในอนาคตก็จะพัฒนาทุก ๆ เรื่องไปเรื่อย ๆ เพราะเราก็เริ่มจากเล็ก ๆ และขยายมา เราไม่หยุดที่จะพัฒนาจึงมีการตรวจสอบเรื่องอาหาร เรื่องปรับปรุงสถานที่ ระบบใหม่ ๆ มีการปรับเปลี่ยนรายการอาหารใหม่ ตกแต่งสถานที่ อบรมพนักงาน และอาจจะมีการขยายร้านเพิ่มเติมจากเดิมอีก ตอนนี้นี้จะมีร้านกาแฟเพิ่มขึ้นมาหน้าร้าน จะมีการเปลี่ยนในธุรกิจ เช่น การจัดส่งอาหาร พยายามขยายออกมาเป็นการรับจัดเลี้ยงข้างนอก ข้างใน มีงานแต่ง งานการบริหารจัดการต่าง ๆ” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

“ร้านเราอยู่ในซอย เราคิดว่าเราประสบความสำเร็จในการที่จะดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการที่ร้านเราได้ตรงนี้ เพราะว่า ตอนแรกจะทำร้านอยู่ที่บ้านและทำให้ร้านเราสู้กับร้านในห้างได้ และทำยังไงให้ลูกค้าเข้ามาในซอยได้ สิ่งเหล่านั้นนั่นเองที่ทำให้รู้สึกประสบความสำเร็จแล้ว แทนที่จะนั่งคอยลูกค้าให้มาหาเรา ปีกหลักตรงนี้ จะสิบปีแล้วก็ยังอยู่ได้และเพิ่มยอดขายได้ด้วยอีกด้วย เราพัฒนาตัวเองโดยศึกษาจากเอสเอ็มอี ดีแตก ต้องตั้งเป้าหมายอย่างไรให้ได้ยอดเท่านี้ ก็ศึกษาทุก ๆ สาขาในเรื่องของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่สามารถตีแตกในใจเราได้ เป็นธรรมดาสำหรับปีแรกยอดขายอาจจะมึลตลง นั่นคือสัจธรรมของร้านทั่วไป เพราะตอนแรกลูกค้าจะลองของใหม่และจะลดตลง เราต้องคงความดีไว้ อดทนไว้และทำให้ลูกค้าติดใจบอกปากต่อปาก ลูกค้าจะเพิ่มขึ้นจาก 2 เป็น 4 เป็น 8 เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

จากบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินกิจการกับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด กรุงเทพมหานครของผู้ประกอบการจำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 นั้น สอดคล้องกับลักษณะของผู้ประกอบการของ Baumbach และ Mancuso (1987) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงความสำเร็จของการดำเนินกิจการ จึงได้มีการศึกษาถึงลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ คือ ขอบงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ทำงานหนัก

ซึ่งต้องการแรงกระตุ้นอย่างมาก ต้องการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ที่คาดว่าจะสนองความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่สนใจทำงานหนักภายใต้อิทธิพลของรางวัลที่เป็นตัวเงิน ทำงานดีขึ้นภายใต้เงื่อนไขของการคาดว่าจะได้ผลลัพธ์เป็นบวก หรือการประเมินผลที่ชัดเจน และ มีแนวคิดล่วงหน้า

3.2) ระดับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียน ชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครของผู้ประกอบการ

จากการศึกษาเกี่ยวกับ ระดับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครของผู้ประกอบการจำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านที่ 2 ร้านที่ 3 และร้านที่ 4 ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

3.2.1) ด้านการเงิน

3.2.1.1) ร้านที่ 1

“การเงิน ระดับ 6 เพราะความแน่นอนของร้านอาหารก็ขึ้นอยู่กับแต่ละเดือน ถ้ามีเทศกาลก็ดีขึ้น วันหยุดเยอะคนก็มาใช้บริการเยอะ” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.1.2) ร้านที่ 2

“การเงิน ระดับ 8 เพราะเศรษฐกิจตกต่ำ ไม่งั้นก็น่าจะถึง 10 อีกทั้งแถวนี้ยังมีร้านอาหารอีกหลายร้านที่เป็นตัวเลือกให้แก่ผู้มาใช้บริการ” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.1.3) ร้านที่ 3

“การเงิน ระดับ 8” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.1.4) ร้านที่ 4

“การเงิน ระดับ 8” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.2) ด้านลูกค้า

3.2.2.1) ร้านที่ 1

“ลูกค้า ระดับ 8 เราถือว่าลูกค้ามีการหมุนเวียนกันมาไม่ขาดสาย ลูกค้าเก่าก็เหนียวแน่น ใหม่ก็มีเข้ามาเรื่อย ๆ แต่ถ้าให้คะแนนระดับ 10 เลยคงไม่ได้ เพราะลูกค้าอาจชอบหรือไม่ชอบแตกต่างกันไป” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.2.2) ร้านที่ 2

“ลูกค้า ระดับ 10” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.2.3) ร้านที่ 3

“ลูกค้า ระดับ 8” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.2.4) ร้านที่ 4

“ด้านลูกค้า ระดับ 8” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.3) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

3.2.3.1) ร้านที่ 1

“การเรียนรู้ ระดับ 10 เพราะยังต้องเรียนรู้ไปอีกเรื่อย ๆ จากที่เราสามารถทำได้ถึงขนาดนี้ ทำให้ธุรกิจมาได้ไกลโดยที่ไม่เป็นอะไรเลยเกี่ยวกับเรื่องอาหาร ภูมิใจในตัวเองมากที่สามารถควบคุมคุณภาพของรสชาติและวัตถุดิบได้ อีกทั้งยังรู้ขั้นตอนการคัดเลือกวัตถุดิบต่าง ๆ เหล่านี้ได้เป็นอย่างดี” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.3.2) ร้านที่ 2

“การเรียนรู้ ระดับ 10 เพราะคิดว่าใจเรารักแล้วกับสิ่งที่ได้ทำในทุกวันนี้” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.3.3) ร้านที่ 3

“ประสบการณ์เรียนรู้ ระดับ 9 เพราะเคยมีประสบการณ์ที่ร้านปลา อยู่เย็นมาหนึ่งปีประกอบกับธุรกิจที่เราทำอยู่ จากที่มีประสบการณ์อยู่แล้วยิ่งทำให้พัฒนามากไปอีก” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.3.4) ร้านที่ 4

“การเรียนรู้ ระดับ 8 เพราะยังไม่ให้เต็ม แต่ถ้าพูดถึงความพยายามเราให้เต็ม 10 ผลตอบรับมันยังไม่เต็ม 10 สำหรับเราเราจะไม่หยุดที่จะพัฒนา ไม่หยุดที่จะแก้ไขข้อบกพร่อง” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.4) ด้านกระบวนการบริหารจัดการภายใน

3.2.4.1) ร้านที่ 1

“กระบวนการจัดการภายใน ระดับ 7 คุณภาพของพนักงานในร้านอาหาร เราไม่สามารถดูแลจัดการได้อย่างเต็มที่ ต่อหน้าเราดี แต่ลับหลังเราอาจจะเป็นอีกอย่างหนึ่งก็ได้ เหมือนกับหนูกลัวแมว” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.4.2) ร้านที่ 2

“กระบวนการจัดการ ระดับ 9 เพราะเรายังดูแลได้ไม่เต็มที่ ยังมีการเกิดความผิดพลาดอยู่ ส่วนด้านรายการอาหารที่แนะนำ คือ ปลากระทงทอดน้ำปลา กับห่อหมกยอดมะพร้าวอ่อน” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.4.3) ร้านที่ 3

“กระบวนการจัดการ ระดับ 8 เพราะบางอย่างยังไม่ลงตัว ค่อย ๆ ปรับปรุงกันไป” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

3.2.4.4) ร้านที่ 4

“กระบวนการจัดการ ระดับ 8 สำหรับในครัวบางคนเราก็จะให้ 100 เปอร์เซ็นต์ เพราะเราโชคดีและเราก็ใช้จิตใต้สำนึกของเราเลย และแม่ครัวเขาก็ทุ่มเทตรงนั้นไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการครัว แม่ครัว มือหนึ่ง มือรอง แต่ส่วนของพนักงานหน้าร้าน ถึงแม้จะมีการอบรมพนักงานแล้วแต่เรายังไม่สามารถควบคุมได้ทั้งหมด” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2558)

จากบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลเกี่ยวกับ ระดับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครของ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการบริหารจัดการภายใน โดยผู้ประกอบการจำนวน 4 ร้าน มีการให้คะแนนความสำเร็จของการประกอบธุรกิจแต่ละรายที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ ตามข้อมูลดังกล่าวนี้ มีการปฏิบัติตามหลักการและแนวคิดของ สุรชัย จิวเจริญสกุล และคณะ (2548) ที่นำเสนอเกี่ยวกับแนวคิด 10 ประการแห่งความอยู่รอดและรวย ที่จะทำให้ธุรกิจร้านอาหารดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การรู้จักตัวเอง มีความรู้เรื่องการประกอบอาหาร มีคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านอาหาร หมั่นตรวจสอบระบบงานอยู่เสมอ มีการรู้จักลูกค้า เป้าหมาย มีการใช้จิตวิทยาบุคคลและชุมชน มีหลักการตลาด มีการจัดทำบัญชีธุรกิจ มีการประหยัด และมีการพัฒนาสินค้า

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร” มีสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล และผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล

เมื่อทำการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุระหว่าง 16-30 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 89.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 167คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ปัจจุบันอาศัยอยู่ที่กรุงเทพฯ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 และมาใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล 1 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5

เมื่อศึกษาความพึงพอใจต่อร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล ของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60 โดยเฉพาะเกี่ยวกับสื่อในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย อีกทั้งด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 โดยพบว่า บรรยากาศรอบ ๆ ร้านอาหาร รongลงมา ความสะอาดภายในร้านอาหาร และสภาพแวดล้อมการจัดพื้นที่ในร้านอาหาร ทั้งนี้ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 เนื่องจากผู้บริโภคพึงพอใจต่อเอกลักษณ์เฉพาะตัวเรื่องรสชาติของอาหาร รongลงมา เอกลักษณ์ด้านการออกแบบตกแต่งร้าน ส่วนด้านการคมนาคมและขนส่ง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 เพราะว่าผู้บริโภค

ให้ความสำคัญกับความสะอาดกสบายในการเดินทางมา รองลงมาความปลอดภัยในการเดินทางมา ร้านอาหาร และระยะทางในการเดินทางมาร้านอาหารจากถนนหลัก ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาร้านอาหาร เป็นปัจจัยในการพิจารณา

นอกจากนี้ความพึงพอใจด้านรายการอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 โดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริโภคให้ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของรายการอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะสุขอนามัยของอาหาร และความเหมาะสมของราคา แม้ว่าด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 แต่เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า มารยาทของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือของผู้ให้บริการ และอรรถาศัยใจคอของผู้ให้บริการและจำนวนพนักงานของร้าน ตลอดจนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 โดยเน้นพื้นที่จำนวนที่จอดรถ ความเหมาะสมของที่จอดรถ และสัญญาณโทรศัพท์ ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ

ทั้งนี้เมื่อศึกษาการให้คะแนนระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลให้คะแนนประสบความสำเร็จของร้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 8 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคะแนนประสบความสำเร็จของร้านอยู่ในระดับ 7 จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 19.0 และคะแนนประสบความสำเร็จของร้านอยู่ในระดับ 6 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ส่วนการให้คะแนนระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลให้ระดับคุณภาพโดยรวมของร้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 8 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคะแนนระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอยู่ในระดับ 7 จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 19.0 และคะแนนระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอยู่ในระดับ 4 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ซึ่งคะแนนเฉลี่ยระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจและคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ประเมินสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1: คะแนนเฉลี่ยระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจและคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพ โดยรวมของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คะแนนเฉลี่ยระดับความสำเร็จ ในการประกอบธุรกิจ	คะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพ โดยรวมของร้านอาหารทะเล
6.63	6.75

ทั้งนี้เมื่อจำแนกเป็นรายด้านระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2: จำแนกเป็นรายด้านระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน

ร้าน ระดับ	ด้านการเงิน				ด้านลูกค้า				ด้านกรเรียนรู้ และพัฒนา				ด้านกระบวนการ ภายใน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ระดับ 1																
ระดับ 2																
ระดับ 3																
ระดับ 4																
ระดับ 5																
ระดับ 6	✓															
ระดับ 7													✓			
ระดับ 8		✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓			✓	✓
ระดับ 9											✓			✓		
ระดับ 10						✓			✓	✓						
เฉลี่ยรวม	7.5				8.5				9.25				8			

ผลการแนะนำร้านต่อ พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลผลจะแนะนำร้านต่อ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาไม่แนะนำต่อ จำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 12.0

เมื่อสอบถามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีผู้ใช้บริการเสนอข้อเสนอแนะเพื่อให้ทางร้านปรับปรุงการบริการดังนี้ (ข้อแนะนำที่รวบรวมมา)

- 1) อาหารบางอย่างราคาแพงไปทำให้ไม่สมราคาที่ย่อมมากนัก
- 2) อาหารอร่อย แต่บางทีรอนานมาก พนักงานเก็บทำความสะอาดโต๊ะไม่ทัน เนื่องจากคนคงเยอะ น่าจะตกแต่งในร้านให้ดูสวยงามขึ้นหน่อยจะช่วยให้การดึงดูดใจลูกค้าได้มากขึ้น
- 3) ควรทำที่จอดรถให้ดีกว่านี้ ไม่ควรปล่อยให้รถตากแดด และควรทำพื้นลานจอดรถเป็นปูนเพื่อไม่ให้มีฝุ่น เนื่องจากจะทำให้รถไหม้
- 4) สำหรับรายการอาหาร ควรมีรายการอาหารใหม่ ๆ มาแนะนำให้กับลูกค้า ส่วนรสชาติอาหาร รสชาติดี แต่ติดที่เรื่องการเดินทางสถานที่อาจจะอยู่ลึกไปสักหน่อย แต่รวม ๆ แล้วอาหารอร่อย บรรยากาศดีค่ะ
- 5) ควรลดความเค็มของอาหารลง
- 6) ควรปรับปรุงการบริการของพนักงานให้มีการบริการที่สุภาพเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับประทานอาหารให้มากกว่านี้ เนื่องจากลูกค้าที่มาทานอาหารทุกคนมีความสำคัญมากและเป็นปัจจัยหลักที่ร้านต้องให้ความสนใจในทุกกรณีเพราะลูกค้ามาอุดหนุนร้านคุณ คุณควรพึงปฏิบัติและบริการลูกค้าให้เป็นมืออาชีพอย่างพนักงานร้าน MK มีการบริการสุภาพ เรียบร้อยเอาใจใส่ลูกค้า
- 7) ไม่ควรปล่อยให้ลูกค้ารออาหารนาน อีกทั้งอาหารที่สั่งหมดควรจะแจ้งลูกค้าเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานทั้ง 7 สมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้
 - สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหารไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร
 - สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจด้านเอกลักษณ์เฉพาะของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจด้านการคมนาคมและขนส่งของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจด้านรายการอาหารของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจด้านอธยาศัยของผู้ให้บริการของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล

1.1) ผู้ประกอบการร้านที่ 1 คุณเมียง (นามสมมติ) เพศหญิง อายุประมาณ 50 ปี จบการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 6 หลักต่อเดือน และมีประสบการณ์ทำงาน คือ เคยซื้อปลาส่งห้องเย็น และขายเครื่องฮาร์ดแวร์ (Hardware) และเคยทำงานบริษัทเอกชนมาก่อน

1.2) ผู้ประกอบการร้านที่ 2 คุณหนุณา (นามสมมติ) เพศหญิง อายุประมาณ 40 ปี จบการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 4 สถานภาพสมรส โดยมีประสบการณ์ทำงานเดิม เคยขายสัตว์ทะเลประเภทกุ้ง หอย และปู โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 6 หลักต่อเดือน เมื่อก่อนมีรายได้มา แต่ช่วงนี้เศรษฐกิจไม่ดี ทำให้รายได้เฉลี่ยลดลง

1.3) ผู้ประกอบการร้านที่ 3 คุณฐา (นามสมมติ) เพศชาย จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อายุประมาณ 40 ปี สถานภาพสมรส โดยมีประสบการณ์ทำงานเดิม รับจ้างก่อสร้าง ทำสวนทำรถ โดยมีรายได้ต่อเดือนไม่แน่นอน ประมาณ 7 หลักต่อเดือนก่อนหักค่าใช้จ่าย

1.4) ผู้ประกอบการร้านที่ 4 คุณแจน (นามสมมติ) เพศหญิง อายุประมาณ 50 ปี จบการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สถานภาพสมรส โดยมีรายได้ประมาณ 7 หลักต่อเดือน ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ พบว่า ประสบการณ์ทำงานเดิมนั้น เคยเป็นพนักงานขายอุปกรณ์สติกเกอร์ ต่อมาออกมาเปิดธุรกิจขายอุปกรณ์สติกเกอร์ ตั้งโต๊ะสติกเกอร์ และเปิดโรงงานไฟกระพริบ ส่งได้หัววัน จนกระทั่งเปิดบริษัทเพื่อรับทำเรือ รับซ่อมเรือเดินทะเล จากนั้นจึงมาเปิดธุรกิจร้านอาหารทะเล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะดำเนินกิจการร้านอาหารของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2.1) ประวัติความเป็นมาของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบของธุรกิจแบบบุคคลเดียวดำเนินกิจการ และมีครอบครัวเป็นแรงผลักดันหรือมีส่วนช่วยในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่นั้น ส่วนใหญ่แล้วไม่มีพื้นฐานด้านการทำอาหารมาก่อน แต่ด้วยลักษณะนิสัยของการชอบอาหารที่มีรสชาติอร่อย จึงได้ริเริ่มดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับอาหารทะเล โดยผู้ประกอบการร้านอาหารบางส่วน ไม่มีต้นทุนหรือพื้นฐานด้านเงินทุนมากนัก ส่วนใหญ่มีการเริ่มกิจการจากเล็กและขยายไปใหญ่มากขึ้น บางส่วนมีการกู้ยืมเงินสินเชื่อจากธนาคารมาลงทุน และดำเนินกิจการมายาวนานเกือบ 10 ปี

สรุปได้ว่า ร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่ จะมีแรงบันดาลใจในการเปิดกิจการร้านอาหารทะเล จากความชื่นชอบ และมองเห็นช่องทางและโอกาสในธุรกิจอาหารทะเล จึงหันมาประกอบการในธุรกิจอาหารทะเล ทั้งที่มีเงินทุนตั้งต้นและไม่มีเงินทุนตั้งต้น แต่ส่วนใหญ่จะมีการเริ่มต้นจากขนาดของร้านอาหารทะเลที่มีขนาดเล็ก และขยับขยายไปกิจการที่ใหญ่ยิ่งขึ้น

2.2) แนวทางของการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่แล้วผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลจะไม่มีการวางแผนใด ๆ ล่วงหน้า เป็นการบริหารจัดการโดยอาศัยทักษะเฉพาะส่วนบุคคล โดยมีรูปแบบของการบริหารจัดการแบบครอบครัว และพี่น้อง กล่าวคือ มีลักษณะของการบริหารจัดการแบบเอาใจใส่ ค่อยเป็นค่อยไป และเน้นการรักษาหัวใจ แต่จะเข้มงวดด้านคุณภาพของอาหารมากเป็นพิเศษ ปัญหาที่ประสบส่วนใหญ่ จะเป็นการจัดซื้อวัตถุดิบที่มีปัญหาบ่อยครั้ง รองลงมาคือปัญหาพนักงานที่มีการลาออกและทุจริตต่อหน้าที่ และปัญหาฉุกเฉินด้านวัตถุดิบที่หมดอายุ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล พบว่า ส่วนใหญ่จะเน้นอาศัยทักษะประสบการณ์ และกระบวนการเรียนรู้ของเจ้าของกิจการมาเป็นแนวทางการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลทุกราย จะมีสิ่งคล้ายคลึงกันอยู่ประการหนึ่ง คือ การมีทักษะของการเอาใจใส่ต่อคุณภาพ และมีภาวะผู้นำต่อการกระทำเป็นแบบอย่าง ซึ่งทำให้ปัญหาที่ประสบ สามารถอาศัยทักษะข้างต้น แก้ไขผ่านไปได้อย่างดี

สรุปได้ว่า แนวทางของการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครนั้น จริง ๆ แล้วผู้ประกอบการแต่ละร้านมีการวางแผนล่วงหน้าแต่จะเป็นในส่วนของต้นทุน การควบคุมวัตถุดิบและการผลิต เป็นต้น แต่ทั้งนี้ก็มีรูปแบบการบริหารจัดการที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยจุดแตกต่าง คือ ทักษะและประสบการณ์ของผู้ประกอบการแต่ละคนที่จะมีมากน้อยไม่เท่ากัน สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลบางรายที่มีทักษะด้านการบริหารจัดการอยู่บ้าง จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า โดยสังเกตได้จากยอดขายของร้านอาหารที่จะมีผลประกอบการที่มากกว่าร้านอาหารทะเลอื่น ๆ แสดงให้เห็นถึงทักษะการบริหารจัดการร้าน อาหารทะเลของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาร้านอาหารทะเลที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

2.3) การประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำเสนอกุ้งลูกค้ำเป้าหมาย ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่จะไม่นึกถึงเรื่องการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ แต่จะเน้นในเรื่องของเมนูและการสร้างความแตกต่างด้านบรรยากาศของร้านซึ่งจากการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ พบว่า นอกจากรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์แล้ว ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลจะเน้นการใส่ใจกับลูกค้ำเป็นพิเศษ โดยเน้นการบริการที่ประทับใจให้ลูกค้ำกลับมาทานหรืออุดหนุนซ้ำ ซึ่งส่วนใหญ่การบริการจะประทับใจและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำที่เข้ามาทานได้ โดยผู้ประกอบการร้านอาหาร

ทะเลส่วนใหญ่ จะมีลูกค้าขาประจำแวะเวียนมาอุดหนุนอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้จากการศึกษาความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการดังกล่าว พบว่าปัจจัยที่ผู้ประกอบการมีเหมือนกัน คือ ทักษะความคิดริเริ่ม และทักษะการเรียนรู้จากคู่แข่ง โดยส่วนใหญ่จะมีการสำรวจ ประยุกต์ และปรับปรุงคุณภาพและบริการของร้านอาหารทะเลอยู่เสมอ และมีการใช้เครื่องมือในการประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าถึงลูกค้า และตอบสนองกับความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากขึ้น

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำเสนอกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของผู้ประกอบการนั้น ส่วนใหญ่จะเน้นการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมาเป็นการประชาสัมพันธ์และใช้การเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดจากคู่แข่งรายอื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลมาเป็นแนวทางการนำเสนอต่อกลุ่มลูกค้าของร้านอาหารทะเลของตน

2.4) การสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเน้นการสร้าง ความแตกต่างด้านรสชาติ โดยผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลทุกราย มีเอกลักษณ์ของรสชาติอาหารทะเลที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้กลุ่มลูกค้าของทางร้านอาหารทะเลนั้น จะมีกลุ่มลูกค้าที่ติดใจ และพึงพอใจต่อคุณภาพและบริการของร้านอาหารทะเลอยู่แล้ว อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าของแต่ละร้านนั้น ผู้ประกอบการแต่ละบุคคล จะมีบุคลิกและทักษะ ตลอดจนฝีมือด้านการประกอบอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะมุ่งเน้นการพัฒนาความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านรสชาติเป็นหลัก โดยพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลทุกรายนั้น มีรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวเป็นสูตรลับในการมัดใจกลุ่มลูกค้าที่ชื่นชอบรสชาติที่แตกต่างกันไป ดังนั้น ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าจึงขึ้นอยู่กับสูตรอาหาร รสชาติอาหาร และคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลที่แตกต่างกันไป

2.5) ปัญหาของการดำเนินกิจการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด กรุงเทพมหานคร ปัญหาที่ลูกค้าไม่พอใจหนักและรุนแรงเป็นปัญหาหลักของธุรกิจร้านอาหารทะเล เพราะการทำธุรกิจร้านอาหารที่ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลทุกรายประสบเหมือนกัน คือ ช่วงขาดวัตถุดิบ ช่วงคนงานขาด เข้าออกบ่อย การเสียหายของอาหาร และการจัดสรรที่ไม่ดี ดังนั้น ปัญหาต่าง ๆ ข้างต้นของผู้ประกอบการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นปัญหาที่ร้านอาหารทะเลทุกร้านจะประสบปัญหาเหมือนกัน

สรุปได้ว่าปัญหาของการดำเนินกิจการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัด กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านวัตถุดิบ ด้านพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ และด้านปัจจัยภายนอก ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลทุกรายมีปัญหาคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่

2.6) ความเสี่ยงจากการดำเนินกิจการ และแนวทางการจัดการกับปัญหาของ

ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาของพนักงาน ที่มีการเข้าออกบ่อย และมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งจากที่วิเคราะห์จากร้านอาหารทะเลทั้ง 4 ร้าน จะเห็นว่าร้านที่ 4 จะให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่ จึงทำให้ร้านที่ 4 ได้เปรียบในเรื่องของพนักงานมากกว่าร้านอื่น ทำให้มีขั้นตอนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตั้งแต่ต้อนรับ รับประทานอาหาร เสิร์ฟ และจนกระทั่งคิดเงิน ทำให้เป็นระเบียบในการทำงานและเกิดผลกระทบระหว่างลูกค้ากับพนักงานน้อยที่สุด รองลงมาคือปัญหาด้านเศรษฐกิจโดยภาพรวมที่จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินกิจการ เพราะสภาพเศรษฐกิจที่ฝืดและไม่ดี จะทำให้ลูกค้าของร้านอาหารทะเลส่วนใหญ่ ไม่จับจ่าย เพราะต้องประหยัดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอาหารทะเลนั้น ไม่ใช่อาหารจานหลัก เป็นแค่อาหารทางเลือกหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นความเสี่ยงจากการดำเนินกิจการของร้านอาหารทะเลจึงเป็นปัญหาของพนักงานที่เจอบ่อยครั้งมากที่สุด และปัญหาสภาพเศรษฐกิจที่จะมีขึ้นและมีลง ซึ่งผู้ประกอบการมีแนวทางการจัดการกับปัญหาของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะเน้นการปรับตัวและประหยัดต้นทุน พร้อม ๆ กับการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามากยิ่งขึ้น เช่น การรับจัดเลี้ยงนอกสถานที่ การจัดส่งและบริการถึงบ้าน และการขยายไปในธุรกิจอื่น เช่น ธุรกิจด้านอาหารใหม่ ๆ เพื่อกระจายความเสี่ยง และสร้างสีสันดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาลิ้มลองรสชาติอาหารทะเลใหม่ ๆ

สรุปได้ว่า ความเสี่ยงจากการดำเนินกิจการ คือ การบริหารทรัพยากรบุคคลภายในร้านอาหารทะเล เนื่องจากความเสี่ยงด้านพนักงานบริการไม่ประทับใจ และการรับสมัครพนักงานเมื่อพนักงานลาออก มีอัตราการหมุนเวียนบ่อยครั้ง และจากการศึกษาแนวทางการจัดการกับปัญหาของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครดังกล่าว พบว่าส่วนใหญ่จะเน้นการกระจายความเสี่ยงโดยการเพิ่มสัดส่วนของพนักงานประจำและพนักงานที่ทำงานไม่เต็มวันให้มีสัดส่วนอย่างเหมาะสมกับร้านนั้น ๆ

2.7) ประสบการณ์การดำเนินกิจการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาของร้านอาหารทะเลใน

เขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นปัญหาด้านลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ประกอบการร้านอาหารจะพยายามแก้ไขปัญหาลักษณะนี้ โดยมีการกำชับพนักงานให้ตระหนักว่าลูกค้าคือพระเจ้า หรือเป็นผู้มีพระคุณ ห้ามเถียง ตลอดจนต้องเอาใจใส่ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีแผนธุรกิจที่ต้องการขยายสาขามากขึ้น และขยายไปในธุรกิจอื่น เช่น ไปรับจัดเลี้ยงนอกสถานที่ และจัดส่งบริการถึงบ้าน ซึ่งถือเป็นการพัฒนาต่อยอดธุรกิจในความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ตนเองมี

สรุปได้ว่า ประสบการณ์การดำเนินงานกิจการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครนั้น จะมีแนวทางการพัฒนาและต่อยอดธุรกิจไปในสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับอาหารทะเล โดยพัฒนาจากต้นทุนและประสบการณ์ของตนที่มีความถนัดเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาร้านอาหารทะเลของตนไปสู่ธุรกิจสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.1) ระยะเวลาการดำเนินงานกิจการกับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจจนมีรากฐานที่มั่นคง โดยเฉพาะการบริหารจัดการกับทรัพยากรบุคคลนั้น เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลทุกรายให้สัมภาษณ์ตรงกันว่า เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดมากกว่าคุณภาพของวัตถุดิบ เพราะหากสามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้ดีได้ ด้านคุณภาพของสินค้าและบริการจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาโดยอัตโนมัติ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลทุกรายที่ประสบความสำเร็จ จะมีการใส่ใจต่อการบริหารจัดการด้วยตนเอง โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการกับพนักงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด

3.2) ระดับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานครของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลทุกรายให้คะแนนแตกต่างกันไปบ้างในบางด้าน แต่สิ่งที่วิเคราะห์ได้จากระดับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลนั้น ผู้ประกอบการทุกรายจะให้รายละเอียดเพิ่มเติมว่า เป็นสิ่งที่เรียนรู้หลังจากผิดพลาดแล้ว ซึ่งไม่มีผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลรายใดที่เก่งมาก่อนหรือมีความรู้พื้นฐานด้านนั้น มาก่อน ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ระดับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารทะเลนั้น เกิดจากการพัฒนาและเรียนรู้อยู่เสมอ แม้ว่าผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลจะให้คะแนนตนเองอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง แต่ทุกระดับนั้นจะไม่มีที่ให้คะแนนเต็ม เพราะทุกรายเชื่อว่าตนเองต้องพัฒนาและเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

3.3) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลให้ระดับคุณภาพโดยรวมของร้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 8 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคะแนนระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอยู่ในระดับ 7 จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 19.0 และคะแนนระดับคุณภาพโดยรวมของร้านอยู่ในระดับ 4 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลดังนี้

1) เมื่อทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตบางขุนเทียนชายทะเล สามารถอภิปรายผลได้ว่า ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจจนมีรากฐานที่มั่นคง โดยเฉพาะการบริหารจัดการกับทรัพยากรบุคคลนั้น เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลทุกรายให้สัมภาษณ์ตรงกันว่า เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดมากกว่าคุณภาพของวัตถุดิบ เพราะหากสามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้ดีได้ ด้านคุณภาพของสินค้าและบริการจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาโดยอัตโนมัติ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลทุกรายที่ประสบความสำเร็จ จะมีการใส่ใจต่อการบริหารจัดการด้วยตนเอง โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการกับพนักงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด สอดคล้องกับ ฟรานเชส แมคคักกิน (2550) ที่กล่าวไว้เกี่ยวกับทักษะของผู้ประกอบการที่จะเป็นปัจจัยความสำเร็จ ประกอบด้วยทักษะในการติดต่อกับผู้คน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ทางการเงิน มีทักษะและประสบการณ์ในวิชาชีพนั้น ๆ มีทักษะในการสื่อสารข้อความกับผู้อื่นให้ได้ความเข้าใจตรงกัน มีความรู้ทางการตลาด และมีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

2) เมื่อทำการศึกษาความพึงพอใจต่อร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล ของผู้ใช้บริการร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่รู้จักร้านอาหารทะเลในเขตบางขุนเทียนชายทะเลน้อย เนื่องจากร้านอาหารดังกล่าวไม่ค่อยทำการประชาสัมพันธ์ร้านตามสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการให้ข่าวสารกับลูกค้าผ่านสื่อจึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำมูล นาสมปอง (2550) ได้ศึกษาการพัฒนาผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอยจำหน่ายอาหารให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เทศบาลตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้กล่าวว่าร้านอาหารควรมีการจัดทำสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ทางเข้าเมืองเพื่อประชาสัมพันธ์ร้านอาหารที่สะอาดอร่อย และแนะนำรายการอาหารเด็ดของแต่ละร้าน อีกทั้งสามารถให้สะดวกแก่นักท่องเที่ยวหรือประชาชนที่จะเลือกใช้บริการร้านอาหารด้วย

ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ชอบบรรยากาศรอบ ๆ ของร้านเนื่องจากมีความสะอาด และสภาพแวดล้อมดีชายหาด มีการจัดพื้นที่ในร้านอาหารได้ร่มรื่น ทำให้อยากกลับมาทานอาหารอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสม

การตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้กล่าวว่า ร้านอาหารมีบรรยากาศดีซึ่งดีตรึมแม่น้ำ

ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะที่ร้านอาหารมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวเรื่องรสชาติของอาหาร และการออกแบบตกแต่งร้าน ทำให้ที่ร้านมีจุดเด่นส่งผลให้ลูกค้าจดจำได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำมูล นาสมปอง (2550) ได้ศึกษาการพัฒนาผู้ประกอบการร้านอาหารและแผนล่อยจำหน่ายอาหารให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เทศบาลตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้กล่าวว่า ร้านอาหารเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานเนื่องจากมีร้านอาหารที่สะอาด และรสชาติอร่อย

ด้านการคมนาคมและขนส่ง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะลูกค้าสามารถเข้ามารับประทานอาหารที่ร้านได้อย่างสะดวกสบาย เนื่องจากการเดินทางมาร้านอาหารมีความปลอดภัย แต่ร้านอาหารอยู่ลึกจากถนนไปทำให้มารับประทานอาหารได้ค่อนข้างยาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้กล่าวว่า การเดินทางมาร้านอาหารจะต้องสะดวกและปลอดภัย นอกจากนั้นควรจะมีป้ายบอกทางเข้ามาร้านเพื่อให้ลูกค้ามาได้สะดวกขึ้น

ด้านรายการอาหาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะที่ร้านอาหารมีรายการอาหารให้เลือกหลากหลาย มีสุขอนามัยและความเหมาะสมของราคาอาหารระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้กล่าวว่า ผู้บริโภคต้องรับประทานอาหารที่หลากหลาย และมีราคาเหมาะสม ถูกหลักอนามัย

ด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะเด็กเสิร์ฟอาหารไม่ค่อยมีมารยาทของผู้ให้บริการ และไม่ค่อยสนใจให้ความช่วยเหลือลูกค้ามากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้กล่าวว่า เรื่องของพนักงานให้บริการนั้นเป็นเรื่องสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นพนักงานจะต้องทำงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงใส่ใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านอาหารโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะที่จอดรถของร้านนั้นมีความเพียงพอกับรถยนต์ที่เข้ามาจอดภายในร้าน แต่ยังคงพบว่ามีสัญญาณโทรศัพท์ภายในร้านไม่ค่อยมี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร (2547) เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้กล่าวว่า ร้านอาหารที่มีจอดรถสะดวกเพียงพอ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1) จากการศึกษาผู้ใช้บริการที่เข้ามารับประทานอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียนนั้นพบว่า ลูกค้ายังไม่เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถที่ควรปรับปรุงให้เป็นปูน รสชาติอาหารที่ไม่คงที่บางครั้งอาจเค็มเกินไป หรือแม้แต่การให้บริการของพนักงานที่ไม่ค่อยมีมารยาท และไม่คอยเอาใจใส่ลูกค้าทำให้ ความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ยังอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้อง ควรตรวจสอบการให้บริการของพนักงาน และควบคุมรสชาติอาหารของแม่ครัวให้ทำอาหารให้คงที่

2) ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ควรมีทักษะและประสบการณ์ต่อการทำงานใน หลากหลายตำแหน่ง สามารถที่จะทดแทนตำแหน่งของพนักงานที่มีการลาป่วย หรือลาออกกะทันหัน ได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากการรักษาคุณภาพของการให้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของลูกค้า อีกทั้งตำแหน่งแม่ครัวประจำร้านอาหารทะเลนั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ควรมีการควบคุมและกำหนดสูตรที่เป็นมาตรฐานประจำร้านอาหารของตน เพื่อที่จะสามารถฝึกฝนแม่ ครัวเพิ่มเติม หรือทำการสำรองไว้ได้ ในกรณีที่มีการลาออกอย่างกะทันหันของแม่ครัวประจำ ร้านอาหาร

3) การควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบ รสชาติ และคุณภาพของการบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญของ ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ที่จำต้องรักษาระดับมาตรฐานของตนไว้ และพัฒนาต่อยอดให้เกิด ความประทับใจสูงสุด อีกทั้งควรมีการอบรมพนักงาน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียน ชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบการปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาดของร้านต่อไป

2) ควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียน ชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบข้อบกพร่องและความต้องการของพนักงานใน ร้านอาหารดังกล่าว

บรรณานุกรม

- กุลดิษฐ์ ชีรนรวิชย์. (2553). *กลยุทธ์การประกอบการและปัจจัยการเลือกใช้บริการร้านอาหาร บริเวณชุมชนสวนอ้อย เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ข้อมูลพื้นที่บางขุนเทียนชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร. (2552). สืบค้นจาก http://office.bangkok.go.th/bangkhunthian/tour/index.php?option=com_content&view=article&id=33:2011-09-22-03-14-15&catid=15:2011-09-22-13-28-19&Itemid=18.
- คุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จภาคใต้: ภาคการบริการ. (2551). สืบค้นจาก http://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=75140&query=.
- คำมูล นาสมปอง. (2550). *การพัฒนาผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอยจำหน่ายอาหารให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เทศบาลตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จุฬามาศ สิริธรัตน์สุนทร. (2547). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐานารี สุขประเสริฐ. (2554). *การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ณัฐญา วิริยะวัฒน์. (2545). *การวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องปัจจัยที่ประสบผลสำเร็จในการจัดตั้งศูนย์ต้อนรับนักท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agrotourism Visiting Center) ณ สวนแสงตะวันอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม*. การศึกษานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ทัศนีย์ ลิ้มสุวรรณ, อรสา ปานขาว และวราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2550). ทักษะของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. *วารสารวิจัยรามคำแหง*, 10(2), 9-19.
- บุญมี พันธุ์ไทย. (2553). การวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารรามคำแหง*, 27(3).

- เบญจพร บุณนาค. (2548). *แผนธุรกิจของร้านอาหารไทย “ครัวคุณหญิงจิบ” ณ ถนนราชพฤกษ์*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- แผนธุรกิจร้านอาหารไทย*. (2553). สืบค้นจาก http://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=203413&query=.
- รัฐจวน ประวัติเมือง. (2557). *รูปแบบการพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร SMEs ยามราตรีในย่านเยาวราช* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วีรดา เรืองรุ่ง. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการและผลประกอบการของร้านอาหารขนาดย่อมในเขตเมืองพัทยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพงศ์ รักใหม่. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกรณีศึกษาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเวศและเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร*. *วิทยาลัยดุสิตธานี*, 3(1), 1-24.
- ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ. (2555). *ปัจจัยความสำเร็จในการทำธุรกิจบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่* (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยพายัพ.
- สุรัชย์ จิวเจริญสกุล, เสาวพร เมืองแก้ว และวารสารณัฏฐา ธารวานิช. (2546). *ปัจจัยความสำเร็จและความต้องการฝึกอบรมการพัฒนาอาชีพธุรกิจร้านอาหารของผู้ประกอบการ*. ใน *การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 41*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุกฤตา เตียมคำ. (2550). *การศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดร้านอาหารไทยรูปแบบมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายในนครคุนหมิง มณฑลยูนนาน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, จงพิศ ศิริรัตน์, ยุพาวดี สมบูรณ์กุล, เสาวณี จุลิรัชนิกร และสมมาตร จุลิกพงศ์. (2553). *คุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในภาคใต้ภาคการบริการ*. สืบค้นจาก http://www.ecba.tsu.ac.th/web/th/admin/journal_file/journaly2book1/3-Somkaew.pdf.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2543). *ลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพ*. *วารสารศูนย์บริการวิชาการ*, 8(2), 8-12.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2552). *การวิจัยเชิงคุณภาพกับการพัฒนาท้องถิ่น* (รายงานผลการวิจัย).
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานเขตบางขุนเทียน. (2559). สืบค้นจาก <http://office.bangkok.go.th/bangkhunthian/tour>.
- อุทิศ เขาวลิต. (2551). *สร้างความรู้ใหม่ด้วย “งานวิจัยเชิงคุณภาพ”*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- Chen, S. C. & Elston, J. A. (2013). Entrepreneurial motives and characteristics: An analysis of small restaurant owners. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 294-305.
- Williams, C. El., & Tse, E. C. Y. (1995). The relationship between strategy and entrepreneurship. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(1), 22-26.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเล
ในเขตบางขุนเทียน - ชายทะเล
จังหวัดกรุงเทพมหานคร



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล ในเขตบางขุนเทียน - ชายทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยนักศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตกล้วยน้ำไท จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำในภาพรวม ไม่เปิดเผยข้อมูลรายบุคคล ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. 15 ปีหรือน้อยกว่า () 2. 16-30 ปี () 3. 31-45 ปี
() 4. 46-60 ปี () 5. 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
() 4. อนุปริญญา/ ปวส. () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
() 7. อื่น ๆ.....
4. สถานภาพ
() 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่าร้าง
() 4. หม้าย () 5. แยกกันอยู่ () 6. อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส
5. อาชีพ
() 1. นักเรียน/ นักศึกษา () 2. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ () 3. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน
() 4. พนักงานบริษัท () 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว () 6. อื่น ๆ.....
6. รายได้ต่อเดือน
() 1. 15,000 บาทหรือต่ำกว่า () 2. 15,001-30,000 บาท
() 3. 30,001-45,000 บาท () 4. 45,001-60,000 บาท
() 5. 60,001-75,000 บาท () 6. มากกว่า 75,001 บาทขึ้นไป
7. ที่อยู่ปัจจุบัน
() 1. กรุงเทพฯ () 2. ปริมณฑล ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และนครปฐม
() 3. ต่างจังหวัด (กรุณาระบุชื่อ).....
8. จำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการร้านอาหารในเขตบางขุนเทียนชายทะเล
() 1. 1 ครั้ง () 2. 2 ครั้ง () 3. 3 ครั้ง () 4. มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารทะเล

คำชี้แจง โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านต่อร้านอาหารทะเล ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย

○ บนหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (① ② ③ ④ ⑤)

ประเด็นเพื่อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านประชาสัมพันธ์ของร้านอาหาร					
1.1 สื่อในการประชาสัมพันธ์	1	2	3	4	5
1.2 ข้อมูลข่าวสาร	1	2	3	4	5
1.3 ความต่อเนื่องของการให้ข้อมูลข่าวสาร	1	2	3	4	5
2. ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของร้านอาหาร					
2.1 สภาพแวดล้อมการจัดพื้นที่ในร้านอาหาร	1	2	3	4	5
2.2 ความสะอาดภายในร้านอาหาร	1	2	3	4	5
2.3 บรรยากาศรอบ ๆ ร้านอาหาร	1	2	3	4	5
3. ด้านเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของร้านอาหาร					
3.1 เอกลักษณ์ด้านการออกแบบตกแต่งร้าน	1	2	3	4	5
3.2 เอกลักษณ์เฉพาะตัวเรื่องรสชาติของอาหาร	1	2	3	4	5
4. ด้านการคมนาคมและขนส่ง					
4.1 ความสะดวกสบายในการเดินทางมาร้านอาหาร	1	2	3	4	5
4.2 ความปลอดภัยในการเดินทางมาร้านอาหาร	1	2	3	4	5
4.3 ระยะทางในการเดินทางมาร้านอาหารจากถนนหลัก	1	2	3	4	5
4.4 เวลาที่ใช้ในการเดินทางมาร้านอาหาร	1	2	3	4	5
5. ด้านรายการอาหารของร้านอาหาร					
5.1 ความเหมาะสมของราคา	1	2	3	4	5
5.2 ความหลากหลายของรายการอาหาร	1	2	3	4	5
5.3 สุขอนามัยของอาหาร	1	2	3	4	5
6. ด้านอริยาถัยของผู้ให้บริการ					
6.1 อริยาถัยใจคอของผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5
6.2 มารยาทของผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5
6.3 การให้ความช่วยเหลือของผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5
6.4 จำนวนพนักงานของร้าน	1	2	3	4	5



ภาคผนวก ข
บทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารทะเล
ในเขตบางขุนเทียน - ชายทะเล
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

บทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหาร

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ประวัติความเป็นมาของร้าน
 - เปิดดำเนินการตั้งแต่เมื่อไหร่
 - ทำไมถึงมาจับธุรกิจนี้ มีประสบการณ์เกี่ยวกับร้านอาหารอย่างไร
 - ปัจจุบันรูปแบบธุรกิจเป็นแบบไหน
 - แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการทำธุรกิจมาจากไหน
3. มีแนวทางในการบริการจัดการและแก้ไขปัญหาอย่างไร
 - การดำเนินธุรกิจ มีการจัดทำแผนธุรกิจหรือไม่
 - ใช้เกณฑ์อะไรในการตั้งราคา
4. มีความคิดสร้างสรรค์นำสินค้าแปลกใหม่เสนอลูกค้า
 - การคิดเมนูอาหารมีวิธีการกำหนดอย่างไร การพัฒนาสูตรอาหารทำเองหมดหรือนำมาจากที่ไหน
 - อย่างไร
 - มีการจัดซื้อวัตถุดิบและควบคุมการผลิตอย่างไร
5. การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในแต่ละด้าน
 - มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบไหนบ้าง ความถี่ในการปรับปรุงข้อมูล
 - ทางร้านมีเอกลักษณ์เฉพาะในส่วนไหนบ้างที่ทำให้ดึงดูดลูกค้า
 - ทางร้านมีจุดเด่นหรือความแตกต่างจากร้านอื่นอย่างไรบ้าง
 - เรื่องของพนักงานมีการจัดการอย่างไรบ้าง
 - มีนโยบายการบริหารบุคคลอย่างไรบ้าง
6. ในการประกอบธุรกิจประสบปัญหาอะไรบ้าง
 - ปัญหาหลักหรือปัญหาสำคัญคืออะไร และมีแนวทางแก้ไขหรือไม่ อย่างไร
7. ในการทำธุรกิจมักจะมีความเสี่ยง จะมีวิธีรับมือหรือจัดการกับปัญหาในมิติต่อไปนี้ได้อย่างไร
 - เรื่องของการบริการ
 - เรื่องของภัยธรรมชาติ
 - เรื่องอุบัติเหตุสุตวิสัย
8. จากประสบการณ์ในการทำธุรกิจของท่านจนถึงปัจจุบัน ท่านมีแนวทางหรือมีแผนที่ยากจะพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงอะไรเพิ่มเติมนอกเหนือจากเดิมบ้าง
9. จากการทำธุรกิจที่ผ่านมาท่านคิดว่าประสบความสำเร็จในเรื่องใดบ้าง และมีประเด็นใดที่วางแผนจะปรับปรุงพัฒนาเพิ่มเติมในอนาคต

10. ท่านคิดว่าธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จในระดับไหนในมิติต่อไปนี้ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น

ด้านการเงิน

ด้านลูกค้า

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ด้านกระบวนการบริหารจัดการภายใน



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 11 เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กัญญา เชิดชวรัตน์ อยู่บ้านเลขที่ 226
ซอย ถนน สะแกงาม ตำบล/แขวง บสมดำ
อำเภอ/เขต บางขุนเทียน จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10150
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7550500073
ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
คณะ มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ
ร้านอาหารทะเล เขตบางขุนเทียน ราชทะเล จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาวกฤษฏา ใจดี)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.ดวงธิดา นันทาภรณ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร