



วิทยาลัยดุสิตธานี
DUSIT THANI COLLEGE

รายงานวิจัย
เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร
(กรณีศึกษาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเวศ
และเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร)

**Success Factors of Restaurant Entrepreneurs in Bangkok
(A Case Study of the Restaurant Entrepreneurs in Pravet
and Prakhanong District, Bangkok)**

จัดทำโดย

ศิริพงษ์ รักใหม่

คณะบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยดุสิตธานี

พ.ศ. 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร 3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร และ 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารตามคุณลักษณะประชากรของผู้ประกอบการและลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาวิจัยเฉพาะผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารขนาดเล็กและขนาดกลาง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 100 ตัวอย่าง จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ที่มาของความรู้และประสบการณ์ส่วนใหญ่เรียนรู้ด้วยตนเอง สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ และอ่านหนังสือ หรือตำรา มีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารเฉลี่ย 7.48 ปี ลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่เป็นตึกแถวห้องเดียวมีขนาดที่นั่งไม่เกิน 50 ที่นั่ง ตั้งอยู่ในซอยมีที่จอดรถ มีรูปแบบเป็นเจ้าของคนเดียว มีจำนวนพนักงานเฉลี่ย 5.70 คน มีระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ย 6.54 ปี ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารและภัตตาคารที่ก่อตั้งเอง ได้รับใบรับรองคุณภาพ Clean Food Good Taste ที่มาของแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจากเงินเก็บหรือกำไรสะสม

ด้านผลการดำเนินงาน (โดยเฉลี่ยต่อเดือน) ส่วนใหญ่มีกำไรระหว่าง 1 - 50,000 บาท และประสบความสำเร็จระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับมาก ได้แก่ การมีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{X} = 4.64$) การมีความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.39$) การมีความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{X} = 4.03$) และทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.34$) ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินทุนและแหล่งเงินทุน การมีความคิดสร้างสรรค์ และความรู้ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับอาหาร ส่วนผลการศึกษาปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ การขาดความรู้ด้านบริหารจัดการ กิจการมีปัญหาและขาดเงินทุนในการดำเนินกิจการ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามช่วงอายุ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความรับผิดชอบ และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามระดับการศึกษา แต่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามเพศ ช่วงอายุ และลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ ผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารควรพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะและมีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และช่วยพัฒนาทักษะความรู้ด้านการบริหารธุรกิจให้ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารขนาดกลางและขนาดเล็กสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้ด้วยความมั่นคง สำหรับข้อเสนอแนะในการในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาคุณลักษณะหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ อื่น ๆ เช่น ธุรกิจร้านกาแฟ ธุรกิจสปาหรือนวดแผนไทย ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เกี่ยวกับสุขภาพหรือความงาม เป็นต้น

Abstract

The objectives of this research were to 1) study and present the concepts of evaluation on success of restaurant entrepreneurs; 2) study factors affecting the restaurant entrepreneurs' success; 3) study the problems of and their solutions to the restaurant entrepreneurs business; and 4) compare differences of the successful factors of restaurant entrepreneurs. This research was conducted in a form of survey; questionnaires were used to collect data. The number of respondents was 100 including the entrepreneurs of small and medium restaurants.

It was found that most of the sample groups were female, aged 40 - 49 years old who were married and obtained high school or vocational education with average earning of 10,001 - 20,000 baht monthly. The findings also demonstrated that most of the sample groups develop their knowledge and experience by themselves, specialist advice and reading. Their experience in restaurant business was 7.48 years in average. Generally, most of all sample restaurants were a commercial building type, holding not more than 50 seats, located on road verge with parking. They were established by a single owner or founder, having an average of 5.70 employees and years of operation at 6.54, certified by Clean Food Good Taste. Most of their investment capital resulted from accumulated earnings.

The findings demonstrate that most of the sample restaurant entrepreneurs succeeded at the moderate level with monthly operating profit between 1 - 50,000 baht. The factors most affecting their success found at a high level were honesty (mean 4.64), responsibility (mean 4.39), self-confidence (mean 4.03) and restaurant's location and environment (mean 4.34). Other factors found at a moderate level were capital and source of funds, creativity and food knowledge. However, it was found they lacked knowledge of management, operational funds and had a business problem.

The hypothesis testing revealed that the factors affecting the restaurant entrepreneurs' success on self confidence was found at the 0.05 significant difference according to their ages. In addition, success factors on responsibility, location and environment were found at the 0.05 significant difference according to their level of educational background, but there was no significant difference in terms of genders, ages, and types of the restaurants themselves.

According to the research findings, it was suggested that those wishing to be restaurant entrepreneurs should develop themselves for desirable characteristics, knowledge and ability in relation to the factors affecting restaurant business's success. Both government and private agencies concerned should help in getting source of financial support and develop their business administration knowledge especially for small and medium restaurants. For further study, there should be a study of

characteristics or factors affecting the success of another type of business entrepreneurs such as coffee business, spa or Thai traditional massage business, and businesses related to tourism, health or beauty.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร กรณีศึกษาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเวศและเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากวิทยาลัยดุสิตธานี ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณวิทยาลัยดุสิตธานี และ อาจารย์วีรา พาสพัฒนพาณิชย์ อธิการบดีวิทยาลัยดุสิตธานี ที่ให้การสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จ ลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ขอขอบคุณคณะกรรมการพิจารณาโครงการวิจัยวิทยาลัยดุสิตธานี ที่ให้คำปรึกษาและ ข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงการวิจัยและแบบสอบถามในการวิจัย ขอขอบคุณอาจารย์ภูวเรศ อับดุลस्ता ที่ให้ความช่วยเหลือด้านภาษา และขอบคุณนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกข้อมูลการวิจัย รวมทั้งขอบคุณผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร กลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่สำคัญต่อการวิจัยใน ครั้งนี้ทุก ๆ ท่าน

ศิริพงษ์ รักใหม่

ผู้วิจัย

คำนำ

อาชีพผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารเป็นอาชีพอิสระที่น่าสนใจอาชีพหนึ่ง มีคนไทยจำนวนมากที่มีความต้องการประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายปัจจัย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร โดยเน้นศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารรายย่อยหรือขนาดเล็ก เฉพาะที่ตั้งอยู่ในเขตประเวศและพระโขนง การศึกษาวิจัยในครั้งนี้นอกจากมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจแล้ว ยังศึกษาถึงปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคารด้วย

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนใช้เป็นแนวทางให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารให้สามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการได้อย่างมั่นคง

ศิริพงษ์ รักใหม่

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
คำนำ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
ระเบียบวิธีวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่วิจัย	7
ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลสำเร็จ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจ ร้านอาหารและภัตตาคาร	16
การวิเคราะห์และประเมินศักยภาพของรายการอาหาร	19
ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร	21
งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีการศึกษาวิจัย	
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	24
ขอบเขตการวิจัย	24
ระเบียบวิธีการวิจัย	25
ประชากร	25

กลุ่มตัวอย่าง	25
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	29
บทที่ 4 รายงานผลการวิจัย	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	31
ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร	39
ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร	41
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	52
อภิปรายผล	53
ข้อเสนอแนะ	54
ภาคผนวก	
• แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	
• ข้อมูลสถิติร้านอาหารและภัตตาคาร	
• การจัดตั้งธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร	
• พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535	
• แนวปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารจำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพ	31
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารจำแนกตามการศึกษาและรายได้	32
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตที่ตั้ง ประเภท และลักษณะ ของร้านอาหารและภัตตาคาร	33
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาด ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการประกอบธุรกิจของร้านอาหารและภัตตาคาร	34
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนพนักงาน ระยะเวลาดำเนินงานของร้านอาหารและภัตตาคาร และระยะเวลาประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร	35
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความเป็นมาของร้าน และที่มาของความรู้และประสบการณ์ของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร	35
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการแสวงหาความรู้ หลักสูตรการฝึกอบรมหรือการเรียนของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร	36
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามใบรับรองคุณภาพ	37
ตารางที่ 9 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่มาของแหล่งเงินทุนในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร	37
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผลการดำเนินงาน และระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกลุ่มตัวอย่าง	38
ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร	39
ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร	41
ตารางที่ 13 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแต่ละด้านและปัญหาในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร	43

ตารางที่ 14	เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและ ภัตตาคารด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตจำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 15	เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการ มีความรับผิดชอบจำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 16	เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการ มีความเชื่อมั่นในตนเองจำแนกตามเพศ	45
ตารางที่ 17	เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตจำแนกตามช่วงอายุ	45
ตารางที่ 18	เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความรับผิดชอบจำแนกตามช่วงอายุ	46
ตารางที่ 19	เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองจำแนกตามช่วงอายุ	46
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ยและผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อนจำแนกตามช่วงอายุ	47
ตารางที่ 21	เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตจำแนกตามระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 22	เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความรับผิดชอบจำแนกตามระดับการศึกษา	48
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ยและผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อนจำแนกตามระดับการศึกษา	48
ตารางที่ 24	เปรียบเทียบปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมจำแนกตามระดับการศึกษา	49
ตารางที่ 25	แสดงค่าเฉลี่ยและผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อนจำแนกตามระดับการศึกษา	49
ตารางที่ 26	เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตจำแนกตามลักษณะของ ร้านอาหารและภัตตาคาร	50
ตารางที่ 27	เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความรับผิดชอบจำแนกตามลักษณะของ ร้านอาหารและภัตตาคาร	50
ตารางที่ 28	เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองจำแนกตามลักษณะของ ร้านอาหารและภัตตาคาร	51
ตารางที่ 29	เปรียบเทียบปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมจำแนกตามลักษณะของ ร้านอาหารและภัตตาคาร	51

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมผู้บริโภคชาวไทยที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและครอบครัว การดำเนินชีวิตที่ต้องการความเร่งรีบ ปัญหาการจราจรติดขัดในสังคมเมือง ส่งผลให้ความนิยมรับประทานอาหารนอกบ้านเพิ่มสูงขึ้น ในปี 2551 คาดว่าธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยมีมูลค่าสูงประมาณ 200,000 ล้านบาท โดยมีอัตราการขยายตัวประมาณร้อยละ 5 ต่อปี อย่างไรก็ตามจากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาทำให้ปี 2552 คาดว่ามูลค่าตลาดของธุรกิจร้านอาหารลดลงเหลือเพียง 194,000 ล้านบาท (บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, 2552) ปรับตัวลดลงจากปี 2551 ร้อยละ 3 - 4 ในปี 2551 ร้านอาหารในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 58,549 ร้าน ลดลงร้อยละ 8.7 เมื่อเทียบกับปี 2550 โดยจำแนกเป็นร้านอาหารในกรุงเทพมหานครจำนวน 12,000 ร้าน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.5 และร้านอาหารในต่างจังหวัดจำนวน 46,549 ร้านหรือร้อยละ 80.5 ร้านอาหารในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นร้านอาหารขนาดเล็กที่ใช้เงินลงทุนไม่สูงมากนัก คาดว่ามีสัดส่วนประมาณร้อยละ 70 ของมูลค่าตลาดของธุรกิจร้านอาหารทั้งหมด

เนื่องจากแนวโน้มความต้องการรับประทานอาหารนอกบ้านที่เพิ่มสูงขึ้น การเจริญเติบโตของธุรกิจอาหารที่ยังมีแนวโน้มสดใส นโยบายการให้การส่งเสริมธุรกิจอาหารของรัฐบาล โครงการ “Clean Food Good Taste” ของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อจัดระเบียบและสร้างมาตรฐานด้านสุขอนามัยให้กับร้านอาหาร สร้างความมั่นใจในการบริโภคอาหารตามร้านอาหารให้กับผู้บริโภค ล้วนเป็นปัจจัยสนับสนุนให้มีผู้ประกอบการร้านอาหารเพิ่มจำนวนสูงขึ้น ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาจำนวนภัตตาคารร้านอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทยที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์เพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 47.5 กล่าวคือ จากปี 2547 ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 4,441 ราย เพิ่มขึ้นเป็น 6,552 รายในปี 2551 โดยมีภัตตาคารร้านอาหารและเครื่องดื่มที่จดทะเบียนใหม่ทั้งสิ้นจำนวน 902 ราย ประมาณร้อยละ 30 เป็นภัตตาคารร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ดำเนินกิจการอยู่ในกรุงเทพมหานคร

อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่เปิดดำเนินการไม่ได้ประสบผลสำเร็จทั้งหมด จากข้อมูลของกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า ในแต่ละปีมีผู้ประกอบการภัตตาคารร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ขอเลิกกิจการประมาณร้อยละ 3 - 4 ของผู้ประกอบการที่มีอยู่ทั้งหมด หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 20 เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่จดทะเบียนใหม่ต่อปี ในปี 2551 มีผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารทั่วประเทศที่เลิกกิจการทั้งสิ้นจำนวน 214 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 23.7 ของผู้ประกอบการภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่จดทะเบียนใหม่ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานครที่เลิกกิจการซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงประมาณร้อยละ 47 ของผู้ประกอบการภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เลิกกิจการทั่วประเทศ จากข้อมูลของกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่ประมาณ

ร้อยละ 57 ของภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมดมีช่วงอายุการดำเนินงานตั้งแต่จดทะเบียนจนถึงเลิกกิจการน้อยกว่า 2 ปี ในขณะที่ภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีช่วงอายุการดำเนินงานนานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 8 ของภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาวิจัยว่า มีปัจจัยสำคัญใดบ้างที่จะส่งผลทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารประสบความสำเร็จในการประกอบกิจการธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารตามคุณลักษณะด้านประชากรของผู้ประกอบการและลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาวิจัยเฉพาะผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่ประกอบกิจการอยู่ในเขตประเวศและพระโขนง กรุงเทพมหานคร มุ่งศึกษาวิจัยกิจการร้านอาหารขนาดเล็กและขนาดกลาง ซึ่งจัดเป็นประเภทร้านอาหารรายย่อยที่ลงทุนและบริหารงานโดยนักลงทุนรายย่อย ไม่ได้ดำเนินการในรูปแบบของธุรกิจแฟรนไชส์ ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงจากต่างประเทศ รวมทั้งไม่รวมถึงร้านอาหารตามห้างสรรพสินค้าและร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ซึ่งบริหารงานภายใต้นโยบายจากบริษัทแม่

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารแตกต่างกันตามคุณลักษณะด้านประชากรของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารแตกต่างกันตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 คุณลักษณะด้านประชากรของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- การศึกษา
- รายได้
- ประสบการณ์
- การแสวงหาความรู้
- การฝึกอบรม

1.2 ลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

- ลักษณะร้าน
- ขนาด (จำนวนที่นั่ง)
- ท่าเลที่ตั้ง
- รูปแบบธุรกิจ
- จำนวนพนักงาน
- ระยะเวลา
- ความเป็นมาของร้าน
- แหล่งเงินทุน

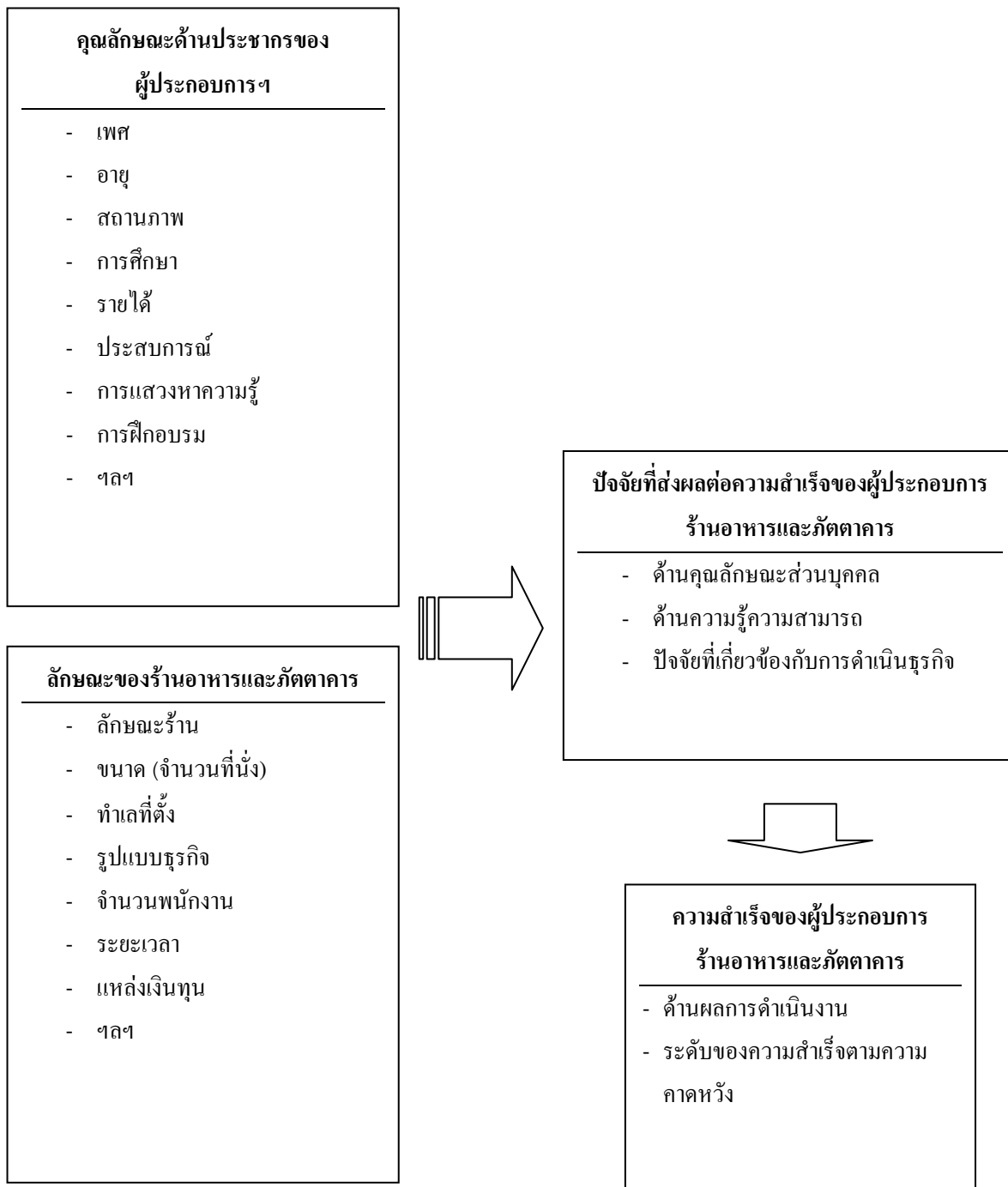
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ซึ่งจำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
- ด้านความรู้ความสามารถ
- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

นอกจากนี้ได้กำหนดตัวแปรที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร โดยจำแนกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

- ด้านผลการดำเนินงาน
- ระดับของความสำเร็จตามความคาดหวัง

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ศึกษาวิจัยผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่ประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคารที่ตั้งอยู่ในเขตประเวศและพระโขนง กรุงเทพมหานคร โดยมีมุ่งศึกษาจากผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารขนาดเล็กและขนาดกลางหรือร้านอาหารรายย่อยที่ไม่ได้มีลักษณะการดำเนินงานแบบธุรกิจแฟรนไชส์ของธุรกิจร้านอาหารขนาดใหญ่ รวมทั้งไม่รวมถึงร้านอาหารตามห้างสรรพสินค้าและร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ซึ่งมักเป็นธุรกิจร้านอาหารที่มีรูปแบบการบริหารงานที่ถูกกำหนดโดยนโยบายจากบริษัทแม่หรือสำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่าง (Sample Group) จะทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่เปิดดำเนินการอยู่ในเขตประเวศและเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งพวก (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกผู้ประกอบการตามขนาดของร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ ร้านอาหารและภัตตาคารขนาดเล็กที่มีจำนวนที่นั่งไม่เกิน 50 ที่นั่ง ร้านอาหารและภัตตาคารขนาดกลางที่มีจำนวนที่นั่ง 51 - 100 ที่นั่ง และมากกว่า 100 ที่นั่ง จากข้อมูลของกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวนร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเวศและพระโขนงที่จดทะเบียนของปี 2551 มีจำนวนทั้งสิ้น 173 แห่ง ประมาณการร้านอาหารรายย่อยคิดเป็นร้อยละ 70 ของร้านอาหารทั้งหมด การวิจัยในครั้งนี้จึงกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยไม่น้อยกว่า 97 ตัวอย่าง (ตามตารางแสดงจำนวนประชากรและตัวอย่างของเครอซีและมอร์แกนใน สีน พันธุ์พิณี : 2547, 137)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จทางธุรกิจ หลักเกณฑ์การประเมินความสำเร็จ และการศึกษาค้นคว้างานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อาทิ อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด เอกสาร ตำราและหนังสือ รวมถึงรายงานผลการวิจัยต่าง ๆ

นอกจากนี้จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร โดยอาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามจะอาศัยข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และจะวัดความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการกำหนดให้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ไม่น้อยกว่า 0.7 (Nunnally, 1978) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย จะใช้บุคคลในการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูล และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบ t (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามตัวแปรอิสระที่จำแนกเพียง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระถูกจำแนกออกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) วิธี LSD (Least Significant Different) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. สามารถนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร
3. ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร
4. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารตามคุณลักษณะของผู้ประกอบการและประเภทของร้านอาหารและภัตตาคาร
5. ผู้ต้องการประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้
6. หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการวิชาชีพผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารได้
7. ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในประเด็นอื่น ๆ ต่อไป

บทที่ 2

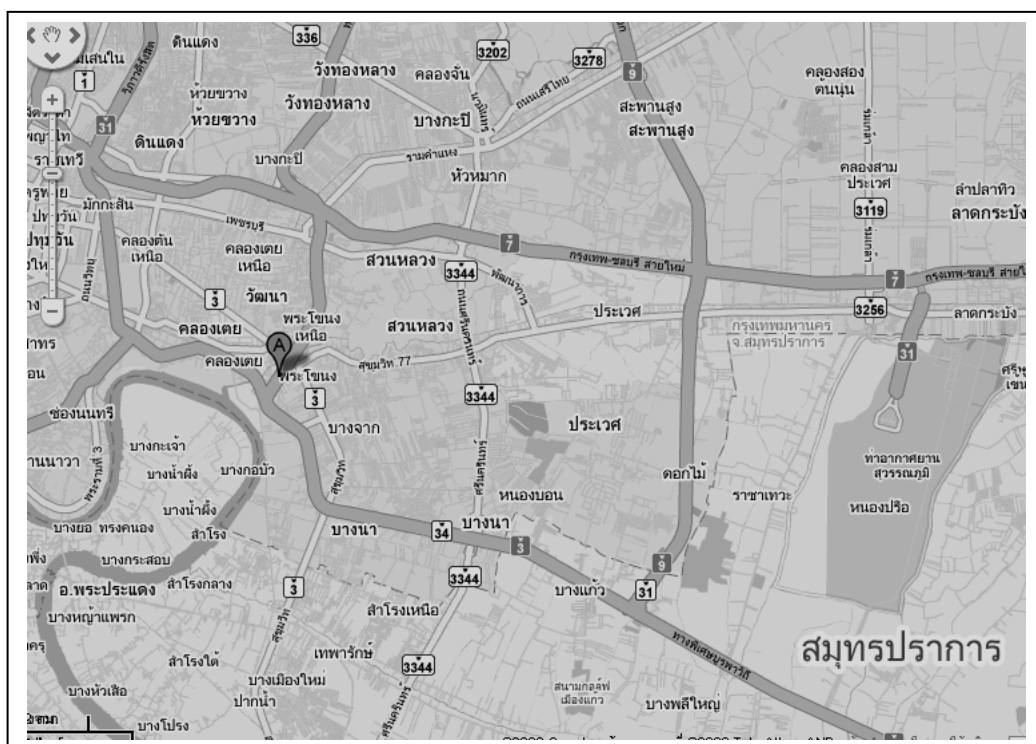
การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ จำแนกออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่วิจัย คือ เขตประเวศและเขตพระโขนง
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ
3. งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่วิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตพื้นที่วิจัยเฉพาะเขตประเวศและเขตพระโขนงในกรุงเทพมหานคร



ภาพ 2 – 1 แผนที่แสดงพื้นที่ของเขตประเวศและเขตพระโขนง

ที่มา : <http://www.bangkok.go.th/prawet/> และ <http://www.maps.google.com> [9/01/2552]

ข้อมูลเขตประเวศ

มีขนาดพื้นที่ 52.49 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองเป็น 3 แขวง ได้แก่ แขวงประเวศ แขวงหนองบอน และแขวงคอกไม้ มีประชากรรวม 152,969 คน (ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2552) มีสถานที่และแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ได้แก่ สวนหลวง ร.9 ศูนย์อัญธานี (Gemopolis) ชมรมบ้านเจียรไนพลอย (ชุมชนริมคลองประเวศฝั่งเหนือ) วัดกระท่อมเสือปลา บ้านเรือนไทย (ริมคลองประเวศบุรีรัมย์) สปีนแกเลอรี (ตั้งอยู่ในโรงเรียนนานาชาติชาร์เตอร์) ศูนย์กีฬาทางน้ำบึงหนองบอน แหล่งเพาะเลี้ยงปลาสวยงาม (คลองปักหลัก) และบ้านขนมไทย (ถนนพัฒนาการ 69) อาหารที่มีชื่อเสียงในเขตประเวศ คือ หมูย่างเฉพาะกิจ ข้าวยาสูตรพัฒนา ข้าวเหนียวสมุนไพร ขนมเปี๊ยะวารุณี และเนื้อสวรรค์กลุ่มแม่บ้านชุมชนพัฒนาศาลาลอย

ข้อมูลเขตพระโขนง

มีขนาดพื้นที่ 13.60 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองเป็น 2 แขวง ได้แก่ แขวงพระโขนง และแขวงบางจาก มีประชากรรวม 97,455 คน มีสถานที่และแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ได้แก่ วัดวชิรธรรมสาริตถารวิหาร สวนนกโรงกลั่นบางจาก และป้อมยศสปอร์ตคลับ ร้านอาหารที่ได้รับความนิยมในเขตนี้ ได้แก่ ร้านลูกชิ้นอนามัย ร้านก๋วยเตี๋ยวเตงใช้ชวด ร้านรสดี (เปิดย่าง) และภัตตาคารหูลลามาฮัวเซ่งฮง

ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร

ธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท (ศูนย์วิจัยกิจการไทย, 2552) ดังนี้

1. ธุรกิจร้านอาหารรายย่อย (ไม่รวมประเภทร้านอาหารแฟรนไชส์และรถเข็น) เป็นธุรกิจที่ลงทุนโดยนักลงทุนรายย่อย ใช้เงินลงทุนไม่สูงมีระยะเวลาคืนทุนสั้น โดยมีมูลค่าตลาดคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 70 ของธุรกิจร้านอาหารทั้งหมด
2. ธุรกิจร้านอาหารต่างประเทศ เป็นธุรกิจร้านอาหารที่เน้นจำหน่ายอาหารต่างประเทศ อาทิ อาหารญี่ปุ่น อาหารจีน อาหารอเมริกัน อาหารเวียดนาม และอาหารอิตาลี เป็นต้น ส่วนใหญ่จะเป็นร้านอาหารที่เน้นความหรูหรา ใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง คาดว่าจะมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 10 ของธุรกิจร้านอาหารทั้งหมด
3. ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจแฟรนไชส์ (Francise) ประเภทฟาสต์ฟู้ดส์ (Fastfood) ที่เน้นจำหน่ายไก่ทอด แฮมเบอร์เกอร์ พิซซ่า และไอศกรีม เป็นต้น โดยมีมูลค่าตลาดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20 ของธุรกิจร้านอาหารทั้งหมด

การจัดตั้งธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร

ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารทั้งประเภทบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลต้องขออนุญาตทะเบียน ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ หรือสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัด หรือที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอที่สถานประกอบการตั้งอยู่ และต้องยื่นชำระภาษีเงินได้ประจำปีและครึ่งปีต่อสรรพากรพื้นที่ สำหรับผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90 และภ.ง.ด. 94) สำหรับนิติบุคคล (ภ.ง.ด. 50 และภ.ง.ด. 51) หากมีรายได้เกิน 1,200,000 บาทต่อปี ต้องยื่นชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30) ด้วย นอกจากนี้ร้านอาหารหรือภัตตาคารที่ติดตั้งป้าย จะต้องยื่นชำระภาษีป้ายประจำปี ณ สำนักงานเขต หรือสำนักงานเทศบาล สุขาภิบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล

กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร

ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาตประกอบกิจการเนื่องจากจัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพว่าด้วยการสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ที่ต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น และต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเรื่องสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงปฏิบัติตามกฎและระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม สุวีดิการและการคุ้มครองแรงงาน และต้องปิดป้ายแสดงราคาให้เห็นชัดเจนในที่เปิดเผย ตามประกาศของกระทรวงพาณิชย์ด้วย ทั้งนี้หากมีการก่อสร้างอาคารและอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องมีใบอนุญาตก่อสร้างตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ผู้ประกอบการต้องขออนุญาตก่อสร้างจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องก่อน

ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 กำหนดให้ร้านจำหน่ายอาหารหรือเครื่องดื่มที่มีขนาดไม่ต่ำกว่า 20 ที่นั่ง ต้องจัดให้มีส้วมที่ถูสุขลักษณะตามสัดส่วนที่นึ่งดังนี้

จำนวนที่นั่ง	ห้องส้วมชาย			ห้องส้วมหญิง	
	ส้วม	ที่ปัสสาวะ	อ่างล้างมือ	ส้วม	อ่างล้างมือ
20 – 30	1	1	1	ใช้ร่วมกัน	
31 – 50	1	1	1	1	1
51 – 70	2	2	2	2	2
71 – 100	3	3	3	3	3
มากกว่า 100	เพิ่มขึ้นอย่างละ 1 ที่ทุก ๆ 30 ที่นั่ง				

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ

แนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารที่น่าสนใจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารได้ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ฟรานเชส แมคคักกิน (Frances McGuckin, 2550) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับทักษะ 7 ประการสู่ความสำเร็จของการเป็นเจ้าของธุรกิจยุคใหม่ ได้แก่

1. ทักษะในการติดต่อกับผู้คน
2. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
3. มีความรู้ทางการเงิน
4. มีทักษะและประสบการณ์ในวิชาชีพนั้น ๆ
5. มีทักษะในการสื่อสารข้อความกับผู้อื่นให้ได้ความเข้าใจตรงกัน
6. มีความรู้ทางการตลาด
7. มีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

ไว จามรمانและคณะ (2549, หน้า 138 – 139) ได้สรุปแนวคิดการเริ่มต้นและการขยายธุรกิจจากผลการวิจัยว่า มีองค์ประกอบของแนวคิดผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ 7 ลักษณะ ได้แก่

1. บุคลิกและพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ต้องมีวิสัยทัศน์ ใฝ่ฝันและมุ่งมั่น ขยัน มุมานะ มนุษยสัมพันธ์ดี ไม่เลื่องงานและประหยัด ต้องรู้จักอดทน ลงมือทำในสิ่งที่ชอบ ตั้งใจจริง รักความก้าวหน้า ต้องการอิสระในการประกอบอาชีพ ใฝ่ฝันทำธุรกิจ
2. วิชิตคิด และการแก้ไขปัญหา พบว่า มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างและสามารถสร้างเครดิตในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความซื่อสัตย์
3. จริยธรรมของผู้ประกอบการ องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของจริยธรรมของผู้ประกอบการคือ ความซื่อสัตย์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร
4. วิธีการคิด และกระบวนการเรียนรู้ในการสร้างธุรกิจใหม่ มีลักษณะของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ไม่ยอมแพ้ ผู้ชีวิต อดทนและเรียนรู้จากการทำงาน
5. กระบวนการตัดสินใจและการสร้างธุรกิจใหม่ มีลักษณะของการเอาจริงเอาจัง มุ่งวิสัยทัศน์กล้า และมั่นคงต่อเป้าหมาย
6. ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ สนใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ รักเทคโนโลยี และมีความสามารถในการคิดประดิษฐ์
7. สามารถวิเคราะห์โอกาสและการเปลี่ยนแปลง โดยเห็นการเปลี่ยนแปลง ศึกษาเรียนรู้ รอบรู้ สร้างความเชี่ยวชาญและสามารถแบ่งงานกันทำ

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงกระบวนการเรียนรู้ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จไว้ 8 ลักษณะดังนี้

1. การสร้างทีมสำหรับการเริ่มธุรกิจ เช่น ความสามารถสร้างทีมผู้บริหาร ร่วมมือกับหุ้นส่วนในการริเริ่มกิจการ หรือร่วมทุนกับบุคลากรที่สำคัญ ที่สามารถทำให้การริเริ่มดำเนินกิจการสำเร็จ
2. การวิเคราะห์โอกาสธุรกิจ เป็นการค้นพบโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงโดยเข้าใจการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม และมีวิสัยทัศน์ในผลิตภัณฑ์ และสภาพสังคมธุรกิจในอนาคต
3. กระบวนการเรียนรู้ระบบการค้าและการผลิต มักเริ่มจากการเรียนรู้ทางการค้า เข้าสู่การเรียนรู้ทางธุรกิจ การเรียนรู้ด้านการลงทุนและการผลิต
4. การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ทำให้รู้จักลูกค้า หรือมีเครือข่ายในการที่จะเข้าใจและได้ลูกค้าในการดำเนินกิจการขณะเริ่มต้นธุรกิจ
5. กลยุทธ์การตลาด เป็นกระบวนการเรียนรู้ทางการตลาด สามารถเข้าสู่ตลาดโดยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การสร้างแบรนด์ การสร้างเครือข่าย การขายตรง หรือการตลาดเพื่อระดมทุน
6. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพให้แก่ลูกค้า เป็นกระบวนการเรียนรู้การปรับปรุงคุณภาพให้เข้ากับความต้องการของตลาด
7. กลยุทธ์การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นกระบวนการเรียนรู้การสร้างสินค้าที่แตกต่าง คิดประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์ใหม่
8. ทรรศนะทางปัญญา ลิขสิทธิ์และสิทธิบัตร เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เข้าใจการถือครอง ลิขสิทธิ์ และทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ

สุรชัย จิวเจริญสกุลและคณะ (2548) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการประกอบธุรกิจร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จ จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการสร้างระบบธุรกิจร้านอาหารไทยมืออาชีพ” ไว้ว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพ ได้แก่ ความเป็นผู้มีค่านิยมและเจตคติที่ดีต่อการประกอบธุรกิจ
2. ความสามารถด้านการวางแผน การจัดการด้านการตลาด การบัญชี และการประชาสัมพันธ์
3. มีเงินทุน หรือมีความสามารถในการจัดสรรเงินทุนจากแหล่งอื่น
4. มีวิสัยทัศน์ในการวิเคราะห์สถานที่ดำเนินธุรกิจ

นอกจากนี้ยังได้นำเสนอแนวคิด 10 ประการแห่งความอยู่รอดและรวย ที่จะทำให้ธุรกิจร้านอาหารดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่

1. การรู้จักตัวเอง

ต้องมีการวิเคราะห์ตนเองตามความเป็นจริงทั้งด้านความรู้ความสามารถในการดำเนินการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหาร มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีอุดมการณ์ มีหลักการการทำงานที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้

2. มีความรู้เรื่องการประกอบอาหาร รู้จักลักษณะและชนิดของอาหาร รู้วิธีการนำเสนอที่น่ารับประทาน สามารถประเมินสถานการณ์ในการดำเนินธุรกิจได้

3. มีคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านอาหาร ประกอบด้วยการมีใจรักงานด้านธุรกิจร้านอาหาร การมีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ กล้ารับผิดชอบต่อการริเริ่มต่าง ๆ วางหลักความเล็งอย่างมีเหตุผล สร้างความมั่นใจในตนเองด้วยความความกระตือรือร้นและมองเห็นการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ หมั่นตรวจสอบคุณภาพงานและใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด มีวิสัยทัศน์ในการวิเคราะห์สถานที่ดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับงานและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย นอกจากนี้ยังควรมีคุณสมบัติด้านความขยัน มานะพยายาม อดทน หนักแน่น ชอบเอาใจใส่ผู้อื่น ซื่อสัตย์ ทำงานด้วยความตั้งใจ จริงจัง ออกกำลังกาย โลกไม่โกง มีวินัย และรู้กาลเทศะในกรอบของกฎหมาย ประเพณี ศีลธรรม

4. หมั่นตรวจสอบระบบงานอยู่เสมอ ได้แก่ มีความสามารถที่จะบริหารงานทั้งระบบได้ มีความละเอียดรอบคอบ ต้องเป็นผู้ที่กำหนดเหตุการณ์ในสถานการณ์จำลองได้แม่นยำ

5. การรู้จักลูกค้าเป้าหมาย หมายถึง รู้จักและตระหนักถึงประโยชน์ของผู้บริโภคซึ่งมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ความจำเป็นร่วม คือ เป็นร้านที่มีอาหารอร่อยและสะอาด ซึ่งเป็นสิ่งที่ร้านอาหารทุกร้านต้องมีให้ลูกค้า และความจำเป็นเฉพาะ คือ การสร้างอภิชัยที่ดีของเจ้าของร้านแก่ลูกค้า

6. การใช้จิตวิทยาบุคคลและชุมชน เพื่อการบริหารปกครองพนักงานและลูกค้า ต้องมีความอดทนอดกลั้นรู้จักใช้หลักจิตวิทยา

7. หลักการตลาด 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

ม.ล.ชัยวัฒน์ ชยางกูร กล่าวถึง 10 กฎเหล็กสู่ความสำเร็จไว้ดังนี้

1. จงเชื่อมั่นในธุรกิจของตนเอง
2. แบ่งผลกำไรให้กับผู้มีส่วนร่วมในบริษัทฯ ทุกคน
3. คิดค้นวิธีการจูงใจใหม่ ๆ ที่น่าสนใจให้กับพนักงานทุกวัน
4. สื่อสารทุกอย่างให้พนักงานรู้เท่าที่จะทำได้
5. ตอบแทนพนักงานเมื่อเขาทำดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม
6. ชื่นชมความสำเร็จของตนเอง มองความผิดพลาดให้เป็นเรื่องตลก (ไม่ให้เครียด)
7. รับฟังความคิดเห็นของทุกคน และหาวิธีให้พนักงานเปิดใจพูดในสิ่งที่คิด
8. จงทำให้เกินความคาดหวังของลูกค้า
9. ควบคุมค่าใช้จ่ายให้ดีกว่าคู่แข่ง แต่ไม่ใช่ประหยัดในสิ่งที่จำเป็นต้องใช้ในองค์กร
10. เดินทวนกระแสเดิม ๆ เพื่อหาโอกาสใหม่ ๆ โดยมุ่งในทางตรงข้ามกับคนอื่น

การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร

ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารได้ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอาจสามารถทำได้โดยการใช้แบบสอบถามหลังจากการใช้บริการ หรือโดยการเปรียบเทียบการรับรู้บริการที่ได้รับกับความคาดหวังในการใช้บริการดังนี้

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

ด้านกลยุทธ์การให้บริการของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นั้น ควรคำนึงถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. สินค้าและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้า ควรมียุทธศาสตร์ต่าง ๆ ได้แก่
 - อาหาร จะต้องมียุทธศาสตร์ที่อร่อย ถูกสุขลักษณะ นำรับประทาน และให้บริการเสิร์ฟที่ดี
 - เครื่องดื่ม ควรมีหลากหลายประเภท มีบริการเสิร์ฟที่เหมาะสม
 - บริการจัดเลี้ยง เหมาะสมกับงานเลี้ยงแบบต่าง ๆ
 - บรรยากาศร้าน มีลักษณะสดชื่น ผ่อนคลายและสนุกสนาน ประทับใจ
2. วิธีการนำเสนอในการให้บริการลูกค้า ควรดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. สร้างความประทับใจ ณ จุดสัมผัสบริการในครั้งแรก แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของลูกค้า โดยการกล่าวต้อนรับก่อให้เกิดความประทับใจ

2. พาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะอาหารทันที อาจสอบถามตำแหน่งของโต๊ะอาหารที่ลูกค้าพอใจ
เลื่อนเก้าอี้ให้แขกนั่ง

3. กล่าวทักทาย นำเสนอรายการอาหารและเครื่องดื่ม

4. เสิร์ฟเครื่องดื่ม รับคำสั่งอาหาร แนะนำรายการอาหาร และทบทวนรายการอาหารที่
ลูกค้าสั่งด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่ชัดเจน

5. นำไปสั่งอาหารไปยังหน่วยผลิตอาหาร ประมาณช่วงเวลาอาหารออก และตรวจดูความ
เรียบร้อยเมื่ออาหารเสร็จ

6. เสิร์ฟอาหารให้ตรงกับผู้สั่ง ดูแลเติมน้ำดื่ม คอยสังเกตความต้องการของลูกค้าขณะ
รับประทานอาหาร

7. ถอนจานอาหารคาว เสนอรายการอาหารหวาน และรอรับคำสั่งอาหารหวาน

8. เสิร์ฟอาหารหวาน ดูแลเติมน้ำดื่ม และคอยสังเกตความต้องการของลูกค้า

9. ตรวจสอบค่าอาหาร นำบิลมาให้ลูกค้า และรับเงินมาที่แคชเชียร์

10. ทอนเงินให้ลูกค้า กล่าวขอบคุณ เชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก กล่าวคำอำลา
ด้วยรอยยิ้มอย่างจริงใจ

แนวความคิดหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าได้ คือ
แนวคิดเรื่องการบริหารคุณภาพรวม (Total Quality Management) ซึ่งถูกคิดค้นขึ้นในสหรัฐอเมริกาช่วง
ทศวรรษ 1950 และได้แพร่หลายจนเป็นที่รู้จักในประเทศญี่ปุ่นช่วงทศวรรษ 1960 หลักการของการ
บริหารคุณภาพรวม คือ การบรรลุคุณภาพได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าด้วยการที่ทุกคนในองค์กรมี
ส่วนร่วม โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. มุ่งเน้นด้านคุณภาพ คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า

2. การปรับปรุงกระบวนการเพื่อพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดขั้นตอนการ
ปฏิบัติงาน การกำหนดตัวชี้วัด และการประเมินผลงาน

3. การมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร พัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการทำงานเป็นทีม
สร้างแรงจูงใจ และยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน

ปัจจัยหลักสำคัญที่สนับสนุนให้การบริหารคุณภาพรวมประสบความสำเร็จได้จะต้องคำนึงถึง
ปัจจัยต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ

2. การฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานทุกคน

3. การจัดโครงสร้างองค์กรให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

4. การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงกัน

5. การให้รางวัลและการยอมรับผลงานของพนักงาน

6. การวัดและประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง

จึงอาจสรุปได้ว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ ความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์ด้านวิชาชีพ ความซื่อสัตย์ สุจริต บุคลิกคุณลักษณะที่มีวิสัยทัศน์ มีความคิดสร้างสรรค์ กลยุทธ์ทางการตลาด และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลสำเร็จ

นอร์ตันและแคปแลน (Norton and Caplan) ได้พัฒนาวิธีการประเมินผลการดำเนินงานที่เรียกว่า Balanced Scorecard (BSC) ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงแค่การวัดผลงานเท่านั้น แต่ยังสนับสนุนให้เห็นภาพของวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่สามารถแปลงไปสู่แผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งกระบวนการภายในและผลลัพธ์ภายนอก ซึ่งประกอบด้วยมุมมองการประเมินผลความสำเร็จ 4 มุมมอง ได้แก่

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective)
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective)

แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการตามแนวคิด BSC

1. กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์อย่างชัดเจน โดยกำหนดเป้าหมายองค์กรด้วยมุมมองดังนี้
 - 1.1 เป้าหมายทางการเงิน ความสามารถในการทำกำไร
 - 1.2 เป้าหมายด้านลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด
 - 1.3 ปรับปรุงกระบวนการภายใน กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน
2. การเชื่อมโยงเป้าหมายกลยุทธ์กับการวัดผลการดำเนินงาน ให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบเป้าหมายองค์กร มีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินการไปสู่เป้าหมายร่วมกัน
3. องค์กรต้องสนับสนุนการวางแผนและกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจอย่างชัดเจน โดยครอบคลุมทั้ง 4 มุมมอง นำเป้าหมายกลยุทธ์ไปสร้างแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจ
4. ดำเนินการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และพัฒนากลยุทธ์ให้เหมาะสม

ขั้นตอนหลักของการนำ BSC ไปใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่

1. ขั้นตอนการวางแผน (Planning)
2. ขั้นตอนการนำแผนไปปฏิบัติ (Implementation)
3. ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation)

4. ขั้นตอนการปรับปรุงมาตรฐาน (Standardization)

ในแต่ละมุมมองของ BSC จะประกอบด้วยตัวชี้วัดที่เรียกว่าดัชนีวัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator) หรือ KPI ซึ่งอาจประกอบด้วยดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิต (Output) ดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานด้านวัตถุประสงค์โครงการ (Project Purpose) และดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานด้านเป้าหมายของแผนงาน (Goal) เป็นต้น

หลักเกณฑ์การกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC) จะต้องกำหนดดัชนีวัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ให้ครอบคลุมทุกด้านอย่างสมดุล กล่าวคือ กำหนด KPI ให้ครบทุกด้าน ไม่ให้ความสำคัญด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป ควรให้ความสำคัญกับดัชนีชี้วัดในแต่ละด้านอย่างใกล้เคียงกันตามความเหมาะสม

ขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีดังต่อไปนี้

1. กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision)
2. กำหนดพันธกิจ (Mission)
3. กำหนดค่านิยมร่วม (Shared Value)
4. กำหนดความสามารถหลัก (Core Competency)
5. กำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาว (Long-term Objective)
6. กำหนดยุทธศาสตร์ (Strategic Goal)
7. กำหนดดัชนีวัดผลสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC)
8. กำหนดแผนงานและโครงการ (Program and Project)
9. กำหนดตารางแผนปฏิบัติการแบบอิงดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI Based Action Plan)

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร

การวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร โดยการพิจารณาจากผลลัพธ์ (Result) ที่เกิดขึ้นได้ใน 3 ลักษณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, หน้า 255) คือ

1. ผลทางกายภาพ (Physical Outcome) เป็นผลผลิตและการบริการที่ร้านอาหารและภัตตาคารจัดให้แก่ลูกค้า อาทิ อาหารที่นำออกบริการลูกค้า การให้บริการของพนักงาน
2. ผลที่เกิดตามมา (Effect) เป็นผลที่เกิดโดยตรงและสืบเนื่องจากผลผลิตและการบริการ เช่น จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ปริมาณการสั่งอาหารที่เพิ่มขึ้นจากอาหารที่มีรสชาติอร่อย คุณภาพดี ราคาเหมาะสม
3. ผลกระทบ (Impact) เป็นผลสืบเนื่องที่มาจากผลทางกายภาพและผลที่เกิดตามมา ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกิจการได้ โดยเป็นได้ทั้งบวกและลบ ผลในทางบวกได้แก่ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่กิจการ เช่น เมื่อมีจำนวนลูกค้ามากขึ้น มีผลให้ร้านอาหารและภัตตาคารมีรายได้มากขึ้น ส่วนผล

ในทางลบ หมายถึง ผลเสียที่เกิดขึ้น อาจเกิดจากคุณภาพของอาหารและบริการที่ต่ำลง ทำให้ลูกค้ามีจำนวนลดลง

หลักการวิเคราะห์และประเมินผล ประกอบด้วยหลักสำคัญ 8 ประการ (วินัย อัสวีศิวะกุล, หน้า 368) ได้แก่

1. หลักประสิทธิภาพ เน้นการติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลที่ใช้ค่าใช้จ่ายต่ำสุด แต่ให้ผลประโยชน์สูงสุด
 2. หลักประสิทธิผล เน้นการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
 3. หลักเพียงพอ มีข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญของการวิเคราะห์และประเมินผลอย่างเพียงพอ ทั้งส่วนที่เป็นแผนงานของกิจการ เงื่อนไขความสำเร็จ และส่วนชีวิตความสำเร็จ
 4. หลักเชื่อถือได้ ข้อมูลต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้
 5. หลักสมเหตุสมผล จะต้องดำเนินการอย่างสมเหตุสมผลกับเกณฑ์มาตรฐาน
 6. หลักเป็นไปได้ การติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลต้องมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ
- พิจารณาความพร้อมในปัจจุบันต่าง ๆ
7. หลักแก้ไขและปรับปรุง เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
 8. หลักเที่ยงธรรม การวิเคราะห์และประเมินผลต้องดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีอคติ
- การวิเคราะห์และประเมินผลระบบการบริหารงานของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ควรมีการวิเคราะห์และประเมินผล 4 ด้าน ดังนี้

1. การวิเคราะห์และประเมินผลโครงสร้างการบริหารงาน การจัดโครงสร้างการบริหารงานที่เหมาะสมเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งแต่การจัดองค์กร กลไกในการบริหารงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง และการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน

2. การวิเคราะห์และประเมินผลด้านการเงิน ควรมีการวิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลใน 2 ด้าน ได้แก่

- 2.1 การวิเคราะห์และประเมินผลการควบคุมต้นทุน ธุรกิจจะประสบผลสำเร็จได้ต่อเมื่อสามารถบริหารงานจนกระทั่งเกิดผลกำไร ต้นทุนหลักสำหรับธุรกิจอาหารและภัตตาคารประกอบด้วย ต้นทุนเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้ในการผลิตและบริการ ต้นทุนเกี่ยวกับแรงงาน และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าจัดหาและทำความสะอาดผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ถ้วยชาม ค่าตกแต่งสถานที่ ค่าประชาสัมพันธ์ ค่าประกันอัคคีภัย เป็นต้น

ต้นทุนที่แปรผันได้ง่ายและมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ ต้นทุนอาหารและต้นทุนแรงงาน โดยต้นทุนทั้ง 2 ส่วนควรมีจำนวนใกล้เคียงกันและรวมกันประมาณร้อยละ 60- 65 หรือร้อยละ 70 - 75 ของรายได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,

หน้า 311) การคำนวณค่าร้อยละของต้นทุนอาหาร (Food Cost Percentage) และค่าร้อยละของต้นทุนแรงงาน (Labor Cost Percentage) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละของต้นทุนอาหาร} = \frac{\text{ต้นทุนอาหาร}}{\text{รายรับจากอาหาร}} \times 100$$

$$\text{ค่าร้อยละของต้นทุนแรงงาน} = \frac{\text{ต้นทุนแรงงาน}}{\text{รายรับ}} \times 100$$

ปัจจัยสำคัญที่มีผลทำให้ต้นทุนอาหารสูงกว่าที่ควรจะเป็น ได้แก่ อาหารเสื่อมคุณภาพ อาหารไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด อาหารถูกตัดเสิร์ฟมากเกินไป อาหารสูญเสียน้ำหนัก อาหารเหลือ อาหารสูญหาย เกิดการทุจริต รวมถึงเกิดภาวะอาหารขาดแคลนทำให้ราคาสูงขึ้น เป็นต้น

2.2 การวิเคราะห์และประเมินสถานภาพทางการเงิน เพื่อพิจารณาความมั่นคงทางการเงินของกิจการร้านอาหารและภัตตาคารว่าการลงทุนให้ผลตอบแทนคุ้มค่าน้อยเพียงใด โดยมีแนวทางการวิเคราะห์ดังนี้

2.2.1 การวิเคราะห์และประเมินผลจากรายงานสรุปรายการขายในแต่ละวัน โดยพิจารณาจากข้อมูลต่าง ๆ อาทิ รายรับ รายรับเฉลี่ยต่อลูกค้า จำนวนหมุนเวียนของลูกค้า ช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก จำนวนอาหารที่สั่ง วิธีการชำระเงิน ส่วนลด จำนวนอาหารที่ยกเลิก เป็นต้น

2.2.2 การวิเคราะห์และประเมินผลจากงบกำไรขาดทุน โดยนิยมจัดทำเป็นงบกำไรขาดทุนเป็นระยะเวลารายไตรมาส (3 เดือน) 6 เดือน หรือ 1 ปี เป็นต้น

3. การวิเคราะห์และประเมินผลด้านการตลาด เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการตลาด โดยมีแนวทางดังนี้

3.1 การวิเคราะห์การขาย (Sale Analysis) โดยการเปรียบเทียบยอดขายกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุถ้ายอดขายไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และใช้ประโยชน์ในการวางแผนการตลาดต่อไป

3.2 การวิเคราะห์ส่วนแบ่งการตลาด (Market-share Analysis) เป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกิจการกับร้านอาหารและภัตตาคารที่เป็นคู่แข่งหรือร้านอาหารและภัตตาคารอื่น ๆ ที่เป็นประเภทเดียวกันในธุรกิจ

3.3 การวิเคราะห์ต้นทุนการตลาดและผลกำไร (Marketing Cost and Profitability Analysis) เพื่อใช้ประเมินผลแผนการตลาดว่าคุ้มค่าน้อยไปหรือไม่

3.4 การวิเคราะห์สัดส่วนของประสิทธิภาพ (Efficiency Ratio) เพื่อประเมินผลของกิจกรรมส่งเสริมการขาย การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ว่าได้ผลอย่างไร

3.5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของแผนการตลาด (Marketing-effectiveness Rating Ratio) เป็นการประเมินภายในโดยการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง

3.6 การตรวจสอบแผนการตลาดรวม (Marketing Audit) เป็นการวิเคราะห์ภาพรวมทางการตลาด ทั้งเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ต่าง ๆ

4. การวิเคราะห์และประเมินผลด้านการบริหารงานบุคคล เป็นการประเมินผลการทำงานของบุคลากร โดยอาศัยแนวทางดังนี้

4.1 การวิเคราะห์และประเมินคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากร โดยพิจารณาจากความรู้ในการปฏิบัติงาน ความไว้วางใจได้ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การให้ความร่วมมือ ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และบุคลิกภาพ เป็นต้น

4.2 การวิเคราะห์และประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากร โดยอาจพิจารณาจากการสอบถามถึงความรู้และทักษะเกี่ยวกับงาน เช่น ความรู้เกี่ยวกับอาหาร การรับคำสั่ง เป็นต้น

4.3 การวิเคราะห์และประเมินความพอใจหรือบรรยากาศของการทำงาน อาจวิเคราะห์จากปัญหาในการปฏิบัติงาน ความถี่ในการเข้าออกของบุคลากร ผลของการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การวิเคราะห์และประเมินศักยภาพของรายการอาหาร

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพของรายการอาหาร (Menu) เพื่อวัดศักยภาพในการขาย การก่อให้เกิดรายได้และผลกำไรต่อกิจการ โดยมีวิธีการดังนี้

1. การวิเคราะห์และประเมินในด้านการยอมรับจากผู้บริโภค โดยการประเมินความนิยมของอาหารแต่ละรายการ คำนวณเป็นสัดส่วนของจำนวนอาหารที่ขายได้ทั้งหมด

$$\text{ร้อยละของอาหารที่สั่ง} = \frac{\text{จำนวนอาหารที่สั่งแต่ละชนิด}}{\text{จำนวนอาหารที่สั่งทั้งหมด}} \times 100$$

2. การวิเคราะห์และประเมินในด้านการขายและการให้ผลกำไร โดยการพิจารณาจากต้นทุน ปริมาณการขาย และผลกำไร เปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน เพื่อใช้พิจารณาว่าอาหารชนิดใดควรตัดออกไปจากรายการอาหาร โดยมีแนวคิดและวิธีการต่าง ๆ รวบรวมไว้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง สรุปวิธีการวิเคราะห์ศักยภาพของรายการอาหาร

ค่าที่ใช้วิเคราะห์	ค่ามาตรฐาน
<p>วิธีของมิลเลอร์ (Miller)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้นทุนอาหารแต่ละชนิด - ปริมาณการขายอาหารแต่ละชนิด 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าเฉลี่ยของต้นทุนอาหาร - ค่าเฉลี่ยของปริมาณการขาย
<p>วิธีของสมิทและคาสาวานา (Smith and Kasavana)</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำไรรวมของอาหารแต่ละชนิด - ปริมาณการขายเป็นค่าร้อยละ 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าเฉลี่ยของกำไรรวม - $\frac{1}{\text{จำนวนอาหารที่วิเคราะห์}} \times 0.7 \times 100$
<p>วิธีของพาวีสติค (Pavistic)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้นทุนอาหารแต่ละชนิด - กำไรรวม (Weighed Gross Profit) 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าเฉลี่ยของต้นทุนอาหาร - $\frac{\text{กำไรรวมทั้งหมด}}{\text{จำนวนรายการอาหาร}}$
<p>วิธีของพาวีสติคและโคชีวาร (Pavesic and Kotschevar)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้นทุนอาหารแต่ละชนิด - กำไรรวม (Weighed Gross Profit) 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าเฉลี่ยของต้นทุนอาหาร - $\frac{\text{กำไรรวมทั้งหมด}}{\left(\frac{\text{จำนวนรายการอาหารที่ขาย}}{\text{จำนวนรายการอาหารที่ศึกษา}} \right)}$

ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ มีลักษณะปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

ลักษณะปัญหา	แนวทางแก้ไขปัญหา
1. ขาดแนวคิดในการดำเนินธุรกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแนวคิดธุรกิจให้ชัดเจน สอดคล้องกับตลาดเป้าหมาย 2. สำรวจจุดอ่อนและจุดแข็งของกลุ่มแข่งขัน 3. ศึกษาแนวคิดธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร เพื่อปรับให้เหมาะสมกับกิจการของตนเอง
2. เจ้าของกิจการขาดความรู้ความสามารถ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในส่วนที่ขาด เช่น ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและการประกอบอาหาร
3. โครงสร้างการบริหารงานไม่ชัดเจน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้ชัดเจน 2. ระบุอำนาจหน้าที่บุคลากรให้ชัดเจน 3. จัดทำแผนภูมิธุรกิจ เพื่อกำหนดความรับผิดชอบและลำดับชั้นการบังคับบัญชา 4. จัดทำแผนภูมิปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อนในการทำงาน
4. ปัญหาด้านบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. สรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน 2. จัดการฝึกอบรมให้บุคลากร 3. สร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงาน 4. จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ให้ชัดเจน 5. สร้างความเป็นทีมงานให้กับบุคลากร
5. ปัญหาด้านการเงิน	<ol style="list-style-type: none"> 1. หากกลยุทธ์ทางการตลาดมาช่วยแก้ไขสถานการณ์ 2. คัดเลือกบุคลากรที่ไว้ใจได้ให้รับผิดชอบด้านการเงิน และบัญชี 3. ตรวจสอบลูกหนี้เพื่อป้องกันการไม่ชำระหนี้ 4. วางแผนการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารจะต้องประเมินความสำเร็จทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงแนวคิดของการประเมินผลความสำเร็จทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพอย่างจริงจัง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคง สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง

งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

ปี 2545 ปรีดา ทรุยานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อร้านอาหารไทยในโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร” เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 450 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านความหลากหลายของอาหาร รสชาติ คุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด พฤติกรรมการบริโภคส่วนใหญ่รับประทานอาหารไทย 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่รับประทานอาหารไทยมือเย็น และความพึงพอใจในการรับบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ปี 2548 ปทุมพร แก้วคำ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร กรณีศึกษาภัตตาคารและร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปจำนวน 380 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการผลิตอาหาร และด้านสภาวะแวดล้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการให้บริการ

ปี 2548 สุรัชย์ จิวเจริญสกุลและคณะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการสร้างระบบธุรกิจร้านอาหารไทยมืออาชีพ” โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านอาหารที่ประกอบธุรกิจร้านอาหารอย่างต่อเนื่อง 5 ปีขึ้นไป ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารไทยมืออาชีพที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี โดยเฉลี่ยทำอาชีพร้านอาหารมาแล้ว 11.5 ปี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการทำอาชีพร้านอาหาร ได้แก่ ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่จำเป็นในการทำอาชีพธุรกิจร้านอาหารไทย ความรู้ด้านกฎหมาย ความสามารถในการบริหารงาน และความเอาใจใส่ตรวจสอบร้านอาหาร

ปี 2549 นกัศวรณ เต็มทานาม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนจำนวน 528 คน ผลการศึกษาพบว่าการตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารสุขภาพจากปัจจัยด้านราคาและคุณภาพอาหาร เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ

วงเงินลงทุนเบื้องต้นสำหรับธุรกิจอาหารเพื่อสุขภาพประมาณ 400,000 บาท ยอดขายขั้นต่ำต่อปี 864,000 บาท อัตราขยายตัวของยอดขายเพิ่มขึ้นร้อยละ 12 ต่อปี ระยะเวลาคืนทุนมีค่าเท่ากับ 1 ปี อัตราผลตอบแทนโครงการมีค่าเท่ากับร้อยละ 36.23

ปี 2549 ใว จามรมานและคณะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนากลไกสนับสนุนการสร้างธุรกิจใหม่” โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจำนวน 100 ราย ผลการวิจัยพบว่าความสำเร็จทางธุรกิจขึ้นอยู่กับความสามารถด้านเทคโนโลยี การสร้างฐานเครือข่าย วิสาหกิจ การสร้างศูนย์บ่มเพาะ และสนับสนุนให้มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ พร้อมเลือกตัวอย่างจำนวน 23 ราย เพื่อจำลองกระบวนการเรียนรู้ของผู้ประกอบการ พบว่าประเด็นสำคัญของกระบวนการการเรียนรู้เป็นเรื่องของการพัฒนาบุคลิกและพฤติกรรมของผู้ประสบความสำเร็จ วิธีคิดและแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ การวิเคราะห์โอกาส การสร้างทีม การวิเคราะห์ลูกค้าและพฤติกรรมลูกค้า และกลยุทธ์การตลาด เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในครั้งนี้นำการศึกษาวิจัยระหว่างเดือนเมษายน 2551 ถึงเดือนมีนาคม 2552 เป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลทั้งประเภทข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร (กรณีศึกษาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเวศและเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร) ในครั้งนี้ได้ให้ความหมายของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้ดังนี้

ปัจจัย หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งซึ่งส่งผลต่อการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารหรือภัตตาคาร

ความสำเร็จ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของผู้ประกอบการธุรกิจตามที่คาดหวังไว้ อาทิ เป้าหมายด้านกำไร ความมั่นคงทางการเงิน หรือความคงอยู่ได้ของธุรกิจ เป็นต้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งที่เป็นสาเหตุสำคัญหรือสามารถทำให้การดำเนินกิจการร้านอาหารหรือภัตตาคารบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ เช่น ความรู้ด้านเศรษฐกิจ การบริหารธุรกิจ อาหาร การสื่อสาร เป็นต้น และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เช่น ท่าเลที่ตั้ง สภาพแวดล้อม เงินทุน แหล่งเงินทุน การบริหารจัดการ ภาวะเศรษฐกิจ เป็นต้น

ผู้ประกอบการร้านอาหารหรือภัตตาคาร หมายถึง เจ้าของหรือหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ร่วมกันประกอบกิจการเพื่อดำเนินการในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหารหรือภัตตาคาร

ร้านอาหารและภัตตาคาร หมายถึง กิจการที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายอาหารที่พร้อมรับประทาน ทั้งในลักษณะของการซื้อเพื่อรับประทานที่ร้านและซื้อเพื่อนำกลับไปรับประทานที่บ้าน ส่วนใหญ่จะเน้นร้านอาหารและภัตตาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาวิจัยเฉพาะผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่ประกอบกิจการอยู่ในเขตประเวศและพระโขนง กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นเขตที่มีความแตกต่างกันด้านสภาพแวดล้อม กล่าวคือ เขตประเวศจะมี

ลักษณะของความเป็นธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรม ในขณะที่เขตพระโขนงมีลักษณะของความเป็นย่านธุรกิจมากกว่า ซึ่งจะทำให้สามารถเปรียบเทียบผลการวิจัยตามสภาพสิ่งแวดล้อมได้ การศึกษาวิจัยมุ่งศึกษาวิจัยกิจการร้านอาหารขนาดเล็กและขนาดกลาง ซึ่งจัดเป็นประเภทร้านอาหารรายย่อยที่ลงทุนและบริหารงานโดยนักลงทุนรายย่อยหรือผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารเอง ไม่ได้ดำเนินกิจการในรูปแบบของธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise) ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงจากต่างประเทศ รวมทั้งไม่รวมถึงร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าและร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด (Fast Food) ซึ่งมักบริหารงานโดยใช้ระบบการดำเนินงานที่ถูกกำหนดไว้ภายใต้นโยบายจากส่วนกลางหรือบริษัทแม่

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ศึกษาวิจัยจากประชากร (Population) ที่เป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่ประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคารที่ตั้งอยู่ในเขตประเวศและพระโขนง กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาจากผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารขนาดเล็กและขนาดกลางหรือร้านอาหารรายย่อยที่ไม่ได้มีลักษณะการดำเนินงานแบบธุรกิจแฟรนไชส์ของธุรกิจร้านอาหารขนาดใหญ่ รวมทั้งไม่รวมถึงร้านอาหารตามห้างสรรพสินค้าและร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ซึ่งมักเป็นธุรกิจร้านอาหารที่มีรูปแบบการบริหารงานที่ถูกกำหนดโดยนโยบายจากบริษัทแม่หรือสำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่ได้แก่ร้านอาหารหรือภัตตาคารประเภทอาหารตามสั่ง ก๋วยเตี๋ยวหรือบะหมี่ ราดหน้า ข้าวราดแกง อาหารอีสาน (ไก่ย่าง ส้มตำ) ข้าวมันไก่ ข้าวหน้าเป็ด เป็นต้น ซึ่งมีขนาดที่นั่งไม่เกิน 200 ที่นั่ง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample Group) ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่เปิดดำเนินการอยู่ในเขตประเวศและเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งพวก (Stratified Random Sampling Technique) โดยจำแนกผู้ประกอบการตามขนาดของร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ ร้านอาหารและภัตตาคารขนาดเล็กที่มีจำนวนที่นั่งไม่เกิน 50 ที่นั่ง และร้านอาหารและภัตตาคารขนาดกลางที่มีจำนวนที่นั่งระหว่าง 50 - 100 ที่นั่ง และมากกว่า 100 ที่นั่ง จากข้อมูลของกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวนร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเวศและพระโขนงที่จดทะเบียนของปี 2551 มีจำนวนทั้งสิ้น 173 แห่ง ประมาณการร้านอาหารรายย่อยคิดเป็นร้อยละ 70 ของร้านอาหารทั้งหมด การวิจัยในครั้งนี้จึงกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยไม่น้อยกว่า 97 ตัวอย่าง (ตามตารางแสดงจำนวนประชากรและตัวอย่างของเครอซีและมอร์แกนใน ลิน พันธุ์พิณี : 2547, 137)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาข้อมูลทั้งจากปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนดังต่อไปนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ได้ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Source) เก็บรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดต่าง ๆ ตำรา หนังสือ เอกสารต่าง ๆ และอินเทอร์เน็ต โดยมีมุ่งศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ สภาพและแนวโน้มธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร มูลค่าตลาดของธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ และจำนวนผู้ประกอบการที่เลิกกิจการ เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จทางธุรกิจ อาทิ คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ เป็นต้น

3. เกณฑ์การประเมินความสำเร็จ ได้แก่ แนวคิดการประเมินความสำเร็จของธุรกิจ ดัชนีชี้วัดความสำเร็จทางธุรกิจ เป็นต้น

4. การศึกษาค้นคว้างานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อาทิ อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด เอกสาร ตำราและหนังสือ รวมถึงรายงานผลการวิจัยต่าง ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารโดยอาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน โดยได้แก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล การวัดความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม กำหนดให้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ไม่น้อยกว่า 0.7 (Nunnally, 1978) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย จะใช้บุคคลในการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
2. ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร
3. ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร
4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ปัญหา หรือการให้ความช่วยเหลือจากองค์กรหรือ

หน่วยงานของรัฐ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิดจำนวน 23 คำถาม จำแนกเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร คำถามส่วนใหญ่กำหนดเป็นคำถามแบบเลือกตอบมีทั้งแบบ 2 ทางเลือก เช่น คำถามด้านเพศของผู้ประกอบการ เขตที่ตั้งของร้าน คำถามแบบหลายทางเลือก (Multiple Choice) เช่น อายุ สถานภาพ ลักษณะและขนาดของร้านอาหารและภัตตาคาร เป็นต้น คำถามแบบตอบได้มากกว่า 1 ทางเลือก (Checklist) เช่น คำถามเกี่ยวกับที่มาของความรู้และประสบการณ์ การฝึกอบรม ใบบรรองที่ได้รับ เป็นต้น รวมทั้งคำถามให้จัดลำดับความสำคัญแหล่งที่มาของเงินทุนในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร นอกจากนี้ยังมีคำถามปลายเปิดที่ให้ระบุประเภทของร้านอาหาร และจำนวนของพนักงานในร้าน รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

เป็นคำถามที่ให้ระบุถึงความสำคัญของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จในความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร โดยจำแนกปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ

- 1.1 การมีความรับผิดชอบ
- 1.2 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง
- 1.3 การมีความซื่อสัตย์ สุจริต
- 1.4 การมีความคิดสร้างสรรค์
- 1.5 การแสวงหาข่าวสาร ความรู้
- 1.6 การมีโชคทางธุรกิจ กล้าเสี่ยง

2. ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ

- 2.1 ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ความรู้รอบตัว
- 2.2 ความรู้ด้านบริหารธุรกิจ การเงิน การตลาด
- 2.3 ความรู้ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับอาหาร
- 2.4 ความรู้ด้านการสื่อสารและภาษา
- 2.5 ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ
- 2.6 ความรู้ด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

- 3.1 ท่าที่ตั้งและสภาพแวดล้อม
- 3.2 เงินทุน และแหล่งเงินทุน
- 3.3 การบริหารจัดการในร้าน
- 3.4 ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ
- 3.5 ความช่วยเหลือจากภาครัฐ

ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร

เป็นคำถามที่ให้ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารระบุถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารด้านต่าง ๆ ที่เคยประสบ โดยจำแนกออกเป็น 6 ปัญหา ได้แก่

1. ขาดเงินทุนในการดำเนินกิจการ
2. ขาดความรู้ด้านบริหารจัดการ กิจการมีปัญหา
3. มีปัญหาด้านการผลิตอาหาร ขาดแคลนวัตถุดิบ
4. ขาดแคลนบุคลากร หรือบุคลากรไม่มีคุณภาพ
5. ทำผิดกฎหมาย หรือถูกระเบียบที่เกี่ยวข้อง
6. ไม่ได้รับความสะดวกจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐ

ลักษณะคำถามเป็นแบบวัดระดับความคิดเห็นที่แบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดความหมายดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ปัญหา หรือการให้ความช่วยเหลือจากองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ

เป็นส่วนสุดท้ายของแบบสอบถามที่เป็นคำถามแบบเปิด โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในคำถามตอนที่ 1 - 3 โดยเน้นข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวทางแก้ปัญหา หรือความต้องการความช่วยเหลือจากองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ

คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย นอกจากการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านแล้ว ได้วัดความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient : α) ได้ดังนี้

คำถาม	ค่า α
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	0.8843
- ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	0.7865
- ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ	0.8812
- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ	0.7134
ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหา	0.7793

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
4.00 – 5.00	มาก
3.00 – 3.99	ปานกลาง
1.00 – 2.99	น้อย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจะอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อประมวลผลข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของสถิติ 2 ลักษณะดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ซึ่งเป็นสถิติทดสอบโดยจะใช้สถิติทดสอบ 2 สถิติ ได้แก่ สถิติทดสอบ t (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติทดสอบ t (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามตัวแปรอิสระที่จำแนกเพียง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระถูกจำแนกออกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) วิธี LSD เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่

บทที่ 4

รายงานผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร กรณีศึกษาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเทศและพระโขนง กรุงเทพมหานครในครั้งนี้ จะจำแนกผลการวิจัยออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร และข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินธุรกิจของร้านอาหารและภัตตาคาร

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 100 ตัวอย่าง ได้ข้อมูลแต่ละด้านดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพ

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	36	36.0
หญิง	64	64.0
รวม	100	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	5	5.0
30 – 39 ปี	38	38.0
40 – 49 ปี	43	43.0
50 ปีขึ้นไป	14	14.0
รวม	100	100.0
สถานภาพ		
โสด	20	20.6
สมรส	71	73.2
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	6	6.2
รวม	97*	100.0

* ตัวอย่างบางส่วนไม่ได้ให้ข้อมูล

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแต่ละด้านพบว่า

เพศ ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นเพศชายร้อยละ 36.0 และเพศหญิงร้อยละ 64.0

อายุ ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 43.0 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 38.0 อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.0 และอายุต่ำกว่า 30 ปี มีเพียงร้อยละ 5.0

สถานภาพ ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 73.2 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 20.6 และเป็นหม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ ร้อยละ 6.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร จำแนกตามการศึกษาและรายได้

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
การศึกษา		
ประถมศึกษา	26	26.3
มัธยมศึกษา/ปวช.	35	35.4
อนุปริญญา/ปวส.	13	13.1
ปริญญาตรี	22	22.2
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.0
รวม	99	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	12	12.2
10,001 – 20,000 บาท	32	32.7
20,001 – 30,000 บาท	30	30.6
มากกว่า 30,000 บาท	24	24.5
รวม	98	100.0

จากตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษาและรายได้พบว่า

การศึกษา ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ร้อยละ 35.4 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 26.3 ปริญญาตรี ร้อยละ 22.2 อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 13.1 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 3.0

รายได้ ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 32.7 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 30.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 24.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 12.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตที่ตั้ง ประเภท และลักษณะ
ของร้านอาหารและภัตตาคาร

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เขตที่ตั้งของร้าน		
เขตประเวศ	54	54.0
เขตพระโขนง	46	46.0
รวม	100	100.0
ประเภทของร้าน		
ก๋วยเตี๋ยวหรือบะหมี่	23	23.0
อาหารตามสั่ง	36	36.0
อาหารอีสาน ส้มตำ ไก่ย่าง	11	11.0
ข้าวแกง ข้าวต้ม โจ๊ก	7	7.0
ข้าวมันไก่ ข้าวหน้าเป็ด	7	7.0
อื่น ๆ	16	16.0
รวม	100	100.0
ลักษณะของร้าน		
ตึกแถวห้องเดียว	40	40.0
ตึกแถวมากกว่า 1 ห้อง	20	20.0
ร้านเดี่ยวมีบริเวณ	24	24.0
ร้านเดี่ยวไม่มีบริเวณ	16	16.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับเขตที่ตั้ง ประเภท และลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคารพบว่า **เขตที่ตั้งของร้านอาหารและภัตตาคาร** ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารและภัตตาคารที่ตั้งอยู่ในเขตประเวศ ร้อยละ 54.0 และตั้งอยู่ในเขตพระโขนง ร้อยละ 46.0

ประเภทของร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารประเภทอาหารตามสั่ง ร้อยละ 36.0 รองลงมาเป็นร้านอาหารประเภทก๋วยเตี๋ยวหรือบะหมี่ ร้อยละ 23.0 ร้านอาหารอีสาน ส้มตำ ไก่ย่าง ร้อยละ 11.0 ร้านข้าวแกง ข้าวต้ม หรือ โจ๊ก ร้อยละ 7.0 ร้านข้าวมันไก่ ข้าวหน้าเป็ด ร้อยละ 7 และร้านอาหารประเภทอื่น ๆ เช่น ราคหน้า ผัดไทย เป็นต้น ร้อยละ 16.0

ลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่เป็นร้านที่มีลักษณะเป็นตึกแถวห้องเดียว ร้อยละ 40.0 รองลงมาเป็นร้านเดี่ยวมีบริเวณ ร้อยละ 24.0 ร้านตึกแถวมากกว่า 1 ห้อง ร้อยละ 20.0 และร้านเดี่ยวไม่มีบริเวณ ร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาด ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการประกอบธุรกิจของร้านอาหารและภัตตาคาร

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ขนาดของร้าน		
ไม่เกิน 50 ที่นั่ง	74	74.0
51 – 100 ที่นั่ง	21	21.0
มากกว่า 100 ที่นั่ง	5	5.0
รวม	100	100.0
ทำเลที่ตั้งของร้าน		
ติดถนนใหญ่ไม่มีที่จอดรถ	23	23.0
ติดถนนใหญ่มีที่จอดรถ	25	25.0
อยู่ในซอยไม่มีที่จอดรถ	13	13.0
อยู่ในซอยมีที่จอดรถ	39	39.0
รวม	100	100.0
รูปแบบการประกอบธุรกิจ		
เจ้าของคนเดียว	90	90.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	7	7.0
บริษัทจำกัด	2	2.0
อื่น ๆ	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามขนาด ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการประกอบธุรกิจของร้านอาหารและภัตตาคารพบว่า

ขนาดของร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารและภัตตาคารที่มีขนาดที่นั่งไม่เกิน 50 ที่นั่ง ร้อยละ 74.0 ขนาดที่นั่งระหว่าง 51 – 100 ที่นั่งร้อยละ 21.0 และมากกว่า 100 ที่นั่ง ร้อยละ 5.0

ทำเลที่ตั้งของร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารและภัตตาคารที่มีทำเลตั้งอยู่ในซอยมีที่จอดรถ ร้อยละ 39.0 รองลงมาเป็นร้านที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่มีที่จอดรถร้อยละ 25.0 ร้านที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่มีที่จอดรถร้อยละ 25.0 และเป็นร้านที่ตั้งอยู่ในซอยไม่มีที่จอดรถร้อยละ 13.0

รูปแบบการประกอบธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารและภัตตาคารที่มีรูปแบบเป็นเจ้าของคนเดียวคิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาเป็นร้านที่มีรูปแบบเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดร้อยละ 7.0 ร้านที่มีรูปแบบเป็นบริษัทจำกัดร้อยละ 2.0 และร้านอาหารรูปแบบอื่น ๆ อีกร้อยละ 1.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนพนักงาน ระยะเวลาดำเนินงานของร้านอาหารและภัตตาคาร และระยะเวลาประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

	ต่ำสุด	สูงสุด	เฉลี่ย (\bar{X})	S.D.
จำนวนพนักงาน (คน)	1	14	5.70	6.50
ระยะเวลาดำเนินงานของร้านฯ (ปี)	1	40	6.54	7.13
ระยะเวลาประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ (ปี)	1	40	7.48	6.55

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงานต่ำสุด 1 คน สูงสุด 14 คน มีจำนวนพนักงานเฉลี่ย 5.70 คน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.50 คน

ระยะเวลาดำเนินงานร้านอาหารและภัตตาคารของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกลุ่มตัวอย่างต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 40 ปี มีระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ย 6.54 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.13 ปี

ส่วนระยะเวลาประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร มีระยะเวลาดำเนินงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 40 ปี มีระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ย 7.48 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.55 ปี

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความเป็นมาของร้าน และที่มาของความรู้และประสบการณ์ของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ความเป็นมาของร้าน		
ก่อตั้งเอง	71	71.0
รับช่วงกิจการจากพ่อ-แม่หรือญาติ	15	15.0
ซื้อกิจการมาจากผู้อื่น	12	12.0
อื่น ๆ	2	2.0
รวม	100	100.0
ที่มาของความรู้และประสบการณ์*		
เรียนรู้ด้วยตนเอง	69	69.0
เคยทำงานในร้านอาหาร	26	26.0
ถ่ายทอดมาจากครอบครัว	37	37.0
ศึกษาเล่าเรียนหรือฝึกอบรม	18	18.0
อื่น ๆ	-	-

* เลือกได้มากกว่า 1 ทางเลือก

จากตารางที่ 6 พบว่า

ความเป็นมาของร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารและภัตตาคารที่ก่อตั้งเองคิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือรับช่วงกิจการจากพ่อ-แม่หรือญาติร้อยละ 15.0 ซื้อมาจากผู้อื่นร้อยละ 12.0 และอื่น ๆ อีกร้อยละ 2.0

ที่มาของความรู้และประสบการณ์ของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่เรียนรู้ด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือถ่ายทอดมาจากครอบครัวร้อยละ 37.0 เคยทำงานในร้านอาหารร้อยละ 26.0 และมาจากการศึกษาเล่าเรียนหรือฝึกอบรมร้อยละ 18.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการแสวงหาความรู้ หลักสูตรการฝึกอบรมหรือการเรียนของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
การแสวงหาความรู้*		
ฝึกอบรม สัมมนา	19	19.0
อ่านหนังสือ หรือตำรา	40	40.0
เรียนรู้จากรายการโทรทัศน์	25	25.0
สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ	56	56.0
อื่น ๆ	16	16.0
หลักสูตรการฝึกอบรมหรือการเรียน*		
การประกอบอาหาร	45	45.0
การบริหารธุรกิจ	14	14.0
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	7	7.0
การบัญชีหรือการเงิน	8	8.0
กฎหมาย	3	3.0
อื่น ๆ	27	27.0

* เลือกได้มากกว่า 1 ทางเลือก

จากตารางที่ 7 พบว่า

การแสวงหาความรู้ของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่แสวงหาความรู้จากการสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ ร้อยละ 56.0 รองลงมา คือ อ่านหนังสือ หรือตำรา ร้อยละ 40.0 เรียนรู้จากรายการโทรทัศน์ ร้อยละ 25.0 การฝึกอบรมและสัมมนา ร้อยละ 19.0 และอื่น ๆ ร้อยละ 16.0

หลักสูตรการฝึกอบรมหรือการเรียนของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่ ฝึกอบรมหรือเรียนด้านการประกอบอาหาร ร้อยละ 45.0 รองลงมาคือการบริหารธุรกิจ ร้อยละ 14 การบัญชีหรือการเงิน ร้อยละ 8.0 ด้านกฎหมาย ร้อยละ 3.0 และอื่น ๆ อีกร้อยละ 27.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามใบรับรองคุณภาพ

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใบรับรองคุณภาพ*		
Clean Food Good Taste	22	22.0
เชลล์ชวนชิม	13	13.0
แม่ช้อยนางรำ	6	6.0
อื่น ๆ	4	4.0

* เลือกได้มากกว่า 1 ทางเลือก

จากตารางที่ 8 พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับใบรับรองคุณภาพ Clean Food Good Taste ร้อยละ 22.0 รองลงมาคือ เชลล์ชวนชิม ร้อยละ 13.0 แม่ช้อยนางรำ ร้อยละ 6.0 และใบรับรองอื่น ๆ ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 9 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่มาของแหล่งเงินทุนในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

ที่มาของแหล่งเงินทุน*	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
เงินเก็บหรือกำไรสะสม	72.0	1.0	5.0
กู้ยืมจากญาติหรือพี่น้อง	13.0	6.0	5.0
กู้จากสถาบันการเงิน	7.0	18.0	1.0
เงินกู้นอกระบบ	7.0	1.0	7.0
อื่น ๆ	1.0	-	-

* เรียงลำดับตามความสำคัญ 3 ลำดับ

จากตารางที่ 9 พบว่า ที่มาของแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลำดับความสำคัญ 3 ลำดับ ที่มาของแหล่งเงินทุนลำดับที่ 1 ส่วนใหญ่มาจากเงินเก็บหรือกำไรสะสม ร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ กู้ยืมจากญาติหรือพี่น้อง ร้อยละ 13.0 ส่วนในลำดับที่ 2 ส่วนใหญ่กู้จากสถาบันการเงิน ร้อยละ 18.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผลการดำเนินงาน และระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกลุ่มตัวอย่าง

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ผลการดำเนินงาน (โดยเฉลี่ยต่อเดือน)		
มีกำไรมากกว่า 100,000 บาท	5	5.1
มีกำไรระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท	7	7.0
มีกำไรระหว่าง 1 – 50,000 บาท	76	76.7
ขาดทุนระหว่าง 1 – 50,000 บาท	5	5.1
ขาดทุนมากกว่า 50,000 บาท	1	1.0
อื่น ๆ	5	5.1
รวม	99	100.0
ระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการ		
ประสบความสำเร็จมาก	13	13.0
ประสบความสำเร็จปานกลาง	64	64.0
ประสบความสำเร็จน้อย	12	12.0
ยังไม่ประสบความสำเร็จ	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า

ผลการดำเนินงาน (โดยเฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่มีกำไรระหว่าง 1 – 50,000 บาท ร้อยละ 76.7 รองลงมา คือ มีกำไรระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ร้อยละ 7.0 มีกำไรมากกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 5.1 ส่วนผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่มีผลการดำเนินงานขาดทุนระหว่าง 1 – 50,000 บาท ร้อยละ 5.1 และมีผลการดำเนินงานขาดทุนมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 1.0

ระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จระดับปานกลาง ร้อยละ 64.0 ประสบความสำเร็จมาก ร้อยละ 13.0 ประสบความสำเร็จน้อย ร้อยละ 12.0 และที่ยังไม่ประสบความสำเร็จ ร้อยละ 11.0

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล								
1.1 การมีความรับผิดชอบ	43.0 (43)	53.0 (53)	4.0 (4)	-	-	4.39	0.57	มาก
1.2 การมีความเชื่อมั่น ในตนเอง	30.0 (30)	44.0 (44)	25.0 (25)	1.0 (1)	-	4.03	0.77	มาก
1.3 การมีความซื่อสัตย์ สุจริต	67.0 (67)	30.0 (30)	3.0 (3)	-	-	4.64	0.54	มาก
1.4 การมีความคิด สร้างสรรค์	22.0 (22)	34.0 (34)	35.0 (35)	9.0 (9)	-	3.69	0.92	ปานกลาง
1.5 การแสวงหาข่าวสาร ความรู้	23.0 (23)	29.0 (29)	35.0 (35)	11.0 (11)	2.0 (2)	3.60	1.02	ปานกลาง
1.6 การมีโชคทางธุรกิจ กล้าเสี่ยง	21.0 (21)	26.0 (26)	44.0 (44)	9.0 (9)	-	3.59	0.92	ปานกลาง
รวม						3.99	0.56	ปานกลาง
2. ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ								
2.1 ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ความรู้รอบตัว	15.0 (15)	28.0 (28)	50.0 (50)	7.0 (7)	-	3.51	0.83	ปานกลาง
2.2 ความรู้ด้านบริหารธุรกิจ การเงิน การตลาด	15.0 (15)	24.0 (24)	44.0 (44)	16.0 (16)	1.0 (1)	3.36	0.96	ปานกลาง
2.3 ความรู้ด้านวิชาชีพ เกี่ยวกับอาหาร	22.0 (22)	30.0 (30)	41.0 (41)	6.0 (6)	1.0 (1)	3.66	0.92	ปานกลาง
2.4 ความรู้ด้านการสื่อสาร และภาษา	12.0 (12)	15.0 (15)	38.0 (38)	29.0 (29)	6.0 (6)	2.98	1.08	น้อย
2.5 ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ	7.0 (7)	22.0 (22)	50.0 (50)	17.0 (17)	4.0 (4)	3.11	0.91	ปานกลาง
2.6 ความรู้ด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก	9.0 (9)	12.0 (12)	45.0 (45)	28.0 (28)	6.0 (6)	2.90	1.00	น้อย
รวม						3.32	0.75	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ								
3.1 ทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	46.0 (46)	43.0 (43)	10.0 (10)	1.0 (1)	-	4.34	0.70	มาก
3.2 เงินทุน และแหล่งเงินทุน	22.0 (22)	59.0 (59)	13.0 (13)	5.0 (5)	1.0 (1)	3.96	0.80	ปานกลาง
3.3 การบริหารจัดการในร้าน	23.0 (23)	41.0 (41)	27.0 (27)	8.0 (8)	1.0 (1)	3.77	0.93	ปานกลาง
3.4 ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ	36.0 (36)	35.0 (35)	20.0 (20)	6.0 (6)	3.0 (3)	3.95	1.04	ปานกลาง
3.5 ความช่วยเหลือจากภาครัฐ	8.0 (8)	22.0 (22)	33.0 (33)	23.0 (23)	14.0 (14)	2.87	1.15	น้อย
รวม						3.78	0.64	ปานกลาง
รวมทุกปัจจัย						3.70	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารพบว่า ในส่วนของปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับมาก ได้แก่ การมีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{X} = 4.64$) การมีความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.39$) และการมีความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{X} = 4.03$) ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารอยู่ในระดับปานกลาง คือการมีความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.69$) การแสวงหาข่าวสาร ความรู้ ($\bar{X} = 3.60$) และการมีโชคทางธุรกิจ กล้าเสี่ยง ($\bar{X} = 3.59$)

ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับอาหาร ($\bar{X} = 3.66$) ความรู้ด้านเศรษฐกิจ และความรู้รอบตัว ($\bar{X} = 3.51$) ความรู้ด้านบริหารธุรกิจ การเงิน การตลาด ($\bar{X} = 3.36$) ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.11$) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ความรู้ด้านการสื่อสารและภาษา ($\bar{X} = 2.98$) และความรู้ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.90$)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.34$) ปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินทุน และแหล่งเงินทุน ($\bar{X} = 3.96$) ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ($\bar{X} = 3.95$) และการบริหาร

จัดการในร้าน ($\bar{X} = 3.77$) ส่วนปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับน้อย คือ ความช่วยเหลือจากภาครัฐ ($\bar{X} = 2.87$)

ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร

ลักษณะปัญหา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ขาดเงินทุนในการดำเนินกิจการ	6.0 (6)	18.0 (18)	30.0 (30)	31.0 (31)	15 (15)	2.69	1.12	น้อย
2. ขาดความรู้ด้านบริหารจัดการ กิจการมีปัญหา	6.0 (6)	12.0 (12)	45.0 (45)	29.0 (29)	8.0 (8)	2.79	0.97	น้อย
3. มีปัญหาด้านการผลิตอาหาร ขาดแคลนวัตถุดิบ	2.0 (2)	3.0 (3)	25.0 (25)	34.0 (34)	36.0 (36)	2.01	0.96	น้อย
4. ขาดแคลนบุคลากร หรือบุคลากรไม่มีคุณภาพ	8.0 (8)	6.0 (6)	25.0 (25)	44.0 (44)	17.0 (17)	2.44	1.09	น้อย
5. ทำผิดกฎหมาย หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	- (0)	2.0 (2)	11.0 (11)	23.0 (23)	64.0 (64)	1.51	0.77	น้อย
6. ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐ	9.0 (9)	7.0 (7)	19.0 (19)	43.0 (43)	22.0 (22)	2.38	1.17	น้อย
รวม						2.30	0.70	น้อย

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัญหาในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ทั้ง 6 ปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับปัญหาดังนี้ ขาดความรู้ด้านบริหารจัดการ กิจการมีปัญหา ($\bar{X} = 2.79$) ขาดเงินทุนในการดำเนินกิจการ ($\bar{X} = 2.69$) ขาดแคลนบุคลากร หรือบุคลากรไม่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 2.44$) ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ($\bar{X} = 2.38$) มีปัญหาด้านการผลิตอาหาร ขาดแคลนวัตถุดิบ ($\bar{X} = 2.01$) และการทำผิดกฎหมาย หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 1.51$)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ปัญหา หรือการให้ความช่วยเหลือจากองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ

ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะไว้พอสรุปได้เป็นประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ให้รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดราคาวัตถุดิบอาหารเป็นราคากลางและประกาศให้ทราบทุกวัน เพื่อใช้เป็นราคาอ้างอิงและควบคุมต้นทุนวัตถุดิบไม่ให้เปลี่ยนแปลงบ่อย
2. ให้รัฐบาลช่วยเหลือผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านวัตถุดิบ โดยการจัดหาวัตถุดิบราคาถูกที่มีคุณภาพเพื่อช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของร้านอาหารและภัตตาคารรายย่อย
3. จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ และด้านการตลาด
4. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินด้านการจัดหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ และเพื่อขยายกิจการ โดยไม่จำเป็นต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน

ตารางที่ 13 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแต่ละด้านและปัญหาในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

ด้าน	ต่ำสุด	สูงสุด	เฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ
ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	1.80	5.00	3.99	0.56	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ	2.83	5.00	3.32	0.75	ปานกลาง
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ	1.80	5.00	3.78	0.64	ปานกลาง
รวมทุกปัจจัย	2.39	5.00	3.70	0.52	ปานกลาง
ปัญหาในการประกอบกิจการฯ	1.00	4.67	2.30	0.70	น้อย

จากตารางที่ 13 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารรวมทุกปัจจัย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารแต่ละด้าน ทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ($\bar{X} = 3.78$) และปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.32$) ส่วนปัญหาในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารโดยรวมทุกปัญหาแล้วอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.30$)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยของการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร” ในครั้งนี้ ได้ทำการทดสอบตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาทดสอบจากตัวแปรตามซึ่งเป็นตัวแปรหลักที่สำคัญในการวิจัย เปรียบเทียบกับตัวแปรอิสระบางตัวที่คาดหวังว่าจะได้ผลการทดสอบที่เกิดประโยชน์ต่อการวิจัย สามารถนำไปใช้ในการอภิปรายผลการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัยไปยังผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร โดยการทดสอบสมมติฐานสามารถจำแนกการทดสอบตามสมมติฐานตามปัจจัยสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารแตกต่างกันตามคุณลักษณะด้านประชากรของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

สมมติฐาน 1.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตแตกต่างกันตามเพศ

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตจำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	P-value
ชาย	36	4.64	0.54	- 0.15	0.988
หญิง	64	4.64	0.55		

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามเพศของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐาน 1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความรับผิดชอบแตกต่างกันตามเพศ

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความรับผิดชอบจำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	P-value
ชาย	36	4.50	0.56	1.46	0.146
หญิง	64	4.33	0.57		

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามเพศของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐาน 1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันตามเพศ

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองจำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	P-value
ชาย	36	4.11	0.75	0.80	0.427
หญิง	64	3.98	0.79		

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามเพศของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐาน 1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตแตกต่างกันตามช่วงอายุ

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตจำแนกตามช่วงอายุ

ที่มาความแปรปรวน	df.	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3	0.71	0.24	0.80	0.499
ภายในกลุ่ม	96	28.34	0.30		
รวม	99	29.05			

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามช่วงอายุของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน 1.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความรับผิดชอบแตกต่างกันตามช่วงอายุ

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความรับผิดชอบจำแนกตามช่วงอายุ

ที่มาความแปรปรวน	df.	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3	2.04	0.68	2.20	0.094
ภายในกลุ่ม	96	29.75	0.31		
รวม	99	31.79			

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามช่วงอายุของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน 1.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันตามช่วงอายุ

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองจำแนกตามช่วงอายุ

ที่มาความแปรปรวน	df.	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3	5.58	1.86	3.35	0.022*
ภายในกลุ่ม	96	53.33	0.56		
รวม	99	58.91			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามช่วงอายุของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างว่าช่วงอายุใดบ้างที่ให้ความเห็นว่าปัจจัยด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร จึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธี LSD ได้ผลดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อนจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ช่วงอายุ			
			1	2	3	4
1. ต่ำกว่า 30 ปี	5	4.80	-	*	*	-
2. 30 – 39 ปี	38	3.87	-	-	-	*
3. 40 – 49 ปี	43	3.98	-	-	-	-
4. 50 ปีขึ้นไป	14	4.36	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ให้ความเห็นว่าปัจจัยด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารสูงกว่าผู้ประกอบการที่มีช่วงอายุ 30 – 39 ปี และ 40 – 49 ปี ส่วนผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ที่มีอายุในช่วง 30 – 39 ปี ให้ความเห็นว่าปัจจัยด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารต่ำกว่าผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

สมมติฐาน 1.7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตแตกต่างกันตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตจำแนกตามระดับการศึกษา

ที่มาความแปรปรวน	df.	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	4	1.09	0.27	0.92	0.456
ภายในกลุ่ม	94	27.82	0.30		
รวม	98	28.91			

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามระดับการศึกษาของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1.8 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความ
รับผิดชอบแตกต่างกันตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความรับผิดชอบแตกต่างกันตามระดับการศึกษา

ที่มาความแปรปรวน	df.	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	4	5.35	1.34	4.78	0.001*
ภายในกลุ่ม	94	26.29	0.28		
รวม	98	31.64			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและ
ภัตตาคารด้านการมีความรับผิดชอบแตกต่างกันตามระดับการศึกษาของผู้ประกอบการร้านอาหารและ
ภัตตาคาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างว่าระดับการศึกษาใดบ้างที่ให้ความเห็นว่าปัจจัยด้านการมีความ
รับผิดชอบส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร จึงทำการเปรียบเทียบ
เชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธี LSD ได้ผลดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อนจำแนกตามระดับการศึกษา

ช่วงอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับการศึกษา				
			1	2	3	4	5
1. ประถมศึกษา	26	4.27	-	-	-	*	*
2. มัธยมศึกษา/ปวช.	35	4.34	-	-	-	*	*
3. อนุปริญญา/ปวส.	13	4.08	-	-	-	*	*
4. ปริญญาตรี	22	4.73	-	-	-	-	-
5. สูงกว่าปริญญาตรี	3	5.00	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่มีการศึกษาระดับ
ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. ให้ความเห็นว่าปัจจัยด้านการมีความรับผิดชอบ
ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารต่ำกว่าผู้ประกอบการร้านอาหารและ
ภัตตาคารที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านทำเลที่ตั้ง และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมจำแนกตามระดับการศึกษา

ที่มาความแปรปรวน	df.	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	4	6.61	1.65	3.72	0.007*
ภายในกลุ่ม	94	41.71	0.44		
รวม	98	48.32			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมแตกต่างกันตามระดับการศึกษาของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างว่าระดับการศึกษาใดบ้างที่ให้ความเห็นว่าปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร จึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธี LSD ได้ผลดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อนจำแนกตามระดับการศึกษา

ช่วงอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับการศึกษา				
			1	2	3	4	5
1. ประถมศึกษา	26	4.12	-	-	*	*	*
2. มัธยมศึกษา/ปวช.	35	4.17	-	-	*	*	*
3. อนุปริญญา/ปวส.	13	4.69	-	-	-	-	-
4.ปริญญาตรี	22	4.59	-	-	-	-	-
5. สูงกว่าปริญญาตรี	3	5.00	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา/ปวช. ให้ความเห็นว่าปัจจัยด้านการมีความรับผิดชอบส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารต่ำกว่าผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารแตกต่างกันตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

สมมติฐาน 2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตแตกต่างกันตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตจำแนกตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ที่มาความแปรปรวน	df.	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3	0.95	0.32	1.09	0.359
ภายในกลุ่ม	96	28.09	0.29		
รวม	99	29.04			

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่แตกต่างกันตามตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐาน 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความรับผิดชอบแตกต่างกันตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความรับผิดชอบจำแนกตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ที่มาความแปรปรวน	df.	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3	0.61	0.20	0.62	0.602
ภายในกลุ่ม	96	31.18	0.36		
รวม	99	31.79			

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันตามตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐาน 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองจำแนกตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ที่มาความแปรปรวน	df.	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3	4.11	1.37	2.40	0.072
ภายในกลุ่ม	96	54.80	0.57		
รวม	99	58.91			

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกันตามตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐาน 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมแตกต่างกันตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมจำแนกตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร

ที่มาความแปรปรวน	df.	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3	0.43	0.14	0.29	0.836
ภายในกลุ่ม	96	48.01	0.50		
รวม	99	48.44			

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกันตามตามลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.0) มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี (ร้อยละ 98.2) สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ที่มาของความรู้และประสบการณ์ของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่เรียนรู้ด้วยตนเอง (ร้อยละ 69.0) แสวงหาความรู้จากการสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ และอ่านหนังสือ หรือตำรา รวมถึงฝึกอบรมหรือเรียนด้านการประกอบอาหาร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารเฉลี่ย 7.48 ปี (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.55 ปี)

ด้านลักษณะของร้านอาหารและภัตตาคาร ส่วนใหญ่เป็นตึกแถวห้องเดียวมีขนาดที่นั่งไม่เกิน 50 ที่นั่ง ตั้งอยู่ในซอยมีที่จอดรถ มีรูปแบบเป็นเจ้าของคนเดียว (ร้อยละ 90.0) มีจำนวนพนักงานเฉลี่ย 5.70 คน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.50 คน) มีระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ย 6.54 ปี (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.13 ปี) ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารและภัตตาคารที่ก่อตั้งเอง (ร้อยละ 71.0) ได้รับใบรับรองคุณภาพ Clean Food Good Taste ที่มาของแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจากเงินเก็บหรือกำไรสะสม (ร้อยละ 72.0)

ด้านผลการดำเนินงาน (โดยเฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีกำไรระหว่าง 1 – 50,000 บาท (ร้อยละ 76.7) และประสบความสำเร็จระดับปานกลาง (ร้อยละ 64.0)

ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับมาก คือ การมีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{X} = 4.64$) การมีความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.39$) และการมีความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{X} = 4.03$)

ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับอาหาร ($\bar{X} = 3.66$) ความรู้ด้านเศรษฐกิจ และความรู้รอบตัว ($\bar{X} = 3.51$) ความรู้ด้านบริหารธุรกิจ การเงิน การตลาด ($\bar{X} = 3.36$) ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.11$)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับมาก คือ ท่าที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.34$) ปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินทุน และแหล่งเงินทุน ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ และการบริหารจัดการในร้าน

ปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้แก่ ขาดความรู้ด้านบริหารจัดการ กิจการมีปัญหา ขาดเงินทุนในการดำเนินกิจการ ขาดแคลนบุคลากร หรือ

บุคลากรไม่มีคุณภาพ ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐ มีปัญหาด้านการผลิตอาหารขาดแคลนวัตถุดิบ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีรูปแบบธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรชัย จิวเจริญสกุลและคณะ (2548) เหตุผลสำคัญส่วนหนึ่งคงเป็นผลมาจากผู้มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีที่ต้องการประกอบอาชีพอิสระ ส่วนใหญ่นิยมเลือกประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารหรือจำหน่ายอาหาร โดยเฉพาะเพศหญิง เนื่องจากธุรกิจอาหารถือเป็นธุรกิจที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ การเข้าสู่ธุรกิจทำได้ง่าย ใช้เงินลงทุนไม่มากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจร้านอาหารที่มีขนาดเล็ก

2. ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นได้ว่าความคาดหวังในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่ยังคงต่ำกว่าเป้าหมายที่วางเอาไว้ สาเหตุสำคัญอาจเป็นผลมาจากการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารขนาดเล็กส่วนใหญ่ไม่ได้มีการวางแผนธุรกิจ หรือมีกลยุทธ์ทางการตลาดตามหลักการทางธุรกิจทั่วไป ผลการดำเนินงานจึงมักขึ้นอยู่กับภาวะเศรษฐกิจและอาศัยลูกค้าประจำเป็นสำคัญ ลักษณะของการประกอบธุรกิจมักดำเนินไปเรื่อย ๆ ไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า นอกจากผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่มีการศึกษาดำวาระดับปริญญาตรีแล้ว ส่วนใหญ่แสวงหาความรู้ต่าง ๆ ด้วยตนเอง มีการฝึกอบรมเพียงร้อยละ 19 ทำให้ขาดความรู้และทักษะทางด้านการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารที่ได้จากผลการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีความซื่อสัตย์ สุจริต การมีความรับผิดชอบ และการมีความเชื่อมั่นในตนเอง รวมถึงทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของไว จามรมานและคณะ (2549) และผลการวิจัยของสุรชัย จิวเจริญสกุลและคณะ (2548) รวมถึงแนวคิดของฟรานเชส แมคคักกิน (2550) ที่กล่าวถึงทักษะหรือปัจจัยสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่ผู้ประกอบการ นอกจากการมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ และมีความเชื่อมั่นในตนเองแล้ว ยังต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ และความรู้ด้านเทคโนโลยี

4. จากผลการวิจัยด้านที่มาของแหล่งเงินทุนพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่ใช้เงินเก็บหรือกำไรสะสมในการดำเนินธุรกิจ สาเหตุสำคัญเป็นผลมาจากปัญหาหลักของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กโดยทั่วไปที่มักเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ โดยเฉพาะสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร หรือบริษัทเงินทุน ได้ยาก เนื่องจากไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันที่เพียงพอ รวมถึงการขาดความรู้ความสามารถในการวางแผนธุรกิจ ส่งผลให้โครงการลงทุนต่าง ๆ มักไม่น่าเชื่อถือและไม่ได้รับอนุมัติ

เงินกู้ในการดำเนินธุรกิจ ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ส่วนใหญ่มีขาดแคลนเงินทุน และขยายธุรกิจได้ยาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารควรนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะและมีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีคุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์ สุจริต การมีความรับผิดชอบ และการมีความเชื่อมั่นในตนเอง นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ และความรู้ด้านเทคโนโลยี

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรให้ความสนใจอย่างจริงจังที่จะให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารขนาดกลางและขนาดเล็กสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้ด้วยความเข้มแข็งและมั่นคงในอาชีพ เนื่องจากอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารเป็นอาชีพสำคัญที่คนไทยส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีให้ความสนใจ โดยการมีมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถทางด้านการบริหารธุรกิจ การส่งเสริมให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น รวมถึงการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจและสามารถเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคง ให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ ๆ ได้

1.3 หน่วยงานภาครัฐ และสถาบันการเงินต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ควรกำหนดเป็นนโยบายและมีมาตรการในจัดหาแหล่งเงินทุนให้กับผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าปัญหาหลักที่สำคัญของผู้ประกอบการส่วนใหญ่คือปัญหาขาดเงินทุนในการดำเนินกิจการ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนทางการเงินของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลให้อัตรากาไรเล็กกิจการที่เป็นผลมาจากการขาดแคลนเงินทุนลดน้อยลง

1.4 สถาบันการศึกษาและสถาบันการฝึกอบรมต่าง ๆ ควรจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้กับผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร โดยเฉพาะ เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังขาดทักษะและความรู้ความสามารถอีกหลายด้านที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จ อาทิ ความรู้ด้านการบริหารจัดการ ความรู้ด้านการเงินและการตลาด ทักษะในการแก้ไขปัญหาทางธุรกิจ รวมถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณลักษณะหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการอาชีพอิสระอื่น ๆ เช่น ธุรกิจร้านกาแฟ ธุรกิจสปาหรือนวดแผนไทย ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เกี่ยวกับสุขภาพหรือความงาม เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

2.2 ควรศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการอย่างแท้จริง

2.3 ควรศึกษาวิจัยในรายละเอียดของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดปัญหาในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการที่ไม่ประสบผลสำเร็จหรือเลิกกิจการไป เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาของผู้ประกอบการอื่น ๆ

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. ข้อมูลสถิติจำนวนภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่มจดทะเบียน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://dbd.go.th/mainsite/index.php?id=21776> [17 กรกฎาคม 2552].
- จำลองชัย ขุนพลแก้ว และศุภชัย อาชีวะระงับ โรค. คู่มือ TQM คู่ความเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ แปลและเรียบเรียงจาก Guide to TQM in Service Industries โดย Noriaki Kano. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตะวันออก, 2548.
- ชัยวัฒน์ ชยางกูร. 10 กฎเหล็กสู่ความสำเร็จ [ออนไลน์]. 2550. เข้าถึงได้จาก <http://www.ce-radio.com/view.php?topic=60> [วันที่เข้าถึง 28 มกราคม 2551].
- โชคชัย ชยวัช. ญูญแจสู่ความสำเร็จ ตอนเคล็ดลับของผู้ประกอบการ. กรุงเทพฯ : อินฟอร์มีเดียส บั๊คส์, 2545.
- นภัสวรรณ เต็มทานาม. ความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (บทคัดย่อ). วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549.
- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. ธุรกิจร้านอาหารในประเทศ'52. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://pcoc.moc.go.th/>. [14 กรกฎาคม 2552].
- ปรีดา ตระยานนท์. ความพึงพอใจและพฤติกรรมบริการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อร้านอาหารไทยในโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. (บทคัดย่อ) วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- ณัฐยา สินตระการผล และวันดี ม่านศรีสุข. ผู้นำแห่งความสำเร็จ แปลและเรียบเรียงจาก Corporate Catalysis โดย Dan Coughlin. กรุงเทพฯ : บิสซิเนส, 2549.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการโรงแรมและภัตตาคาร หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.
- มัลลิการ ต้นสอน. CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ แปลและเรียบเรียงจาก Customer Relationship Management โดย Kristin Anderson and Carol Kerr. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2546.
- วชิรพงษ์ สาลีสิงห์. ปฏิบัติกระบวนการทำงานด้วยเทคนิค Six Sigma. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์, 2549.
- วสิษฐ์ พรหมบุตร และคณะ. KPIs Principle to Practice: วิธีสร้างดัชนีชี้วัดที่ได้ผลจริง. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549.
- วินัย อัสวีระกุล และมนตรี โสคติยานุรักษ์. การติดตามและประเมินโครงการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาการวิเคราะห์โครงการ เล่ม 2 หน่วยที่ 10 นนทบุรี : สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2534.

- ไว จามรมาน และคณะ. การพัฒนาคลังสินค้าสนับสนุนการสร้างธุรกิจใหม่ รายงานการวิจัย. สถาบัน
ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- ศิริพงษ์ รักใหม่. **บท.482** วิธีการวิจัย เอกสารประกอบการสอน, กรุงเทพฯ: วิทยาลัยดุสิตธานี, 2549.
- ศิริพร ศรีชชาติ. **อุตสาหกรรมภัตตาคารและร้านอาหารในจังหวัดเชียงใหม่** (บทคัดย่อ). เชียงใหม่ :
สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: บริษัท จูนพับลิชชิ่ง, 2547.
- สุรชัย จิวเจริญสกุล. **การพัฒนารูปแบบการสร้างธุรกิจร้านอาหารไทยมืออาชีพ** (บทคัดย่อ). คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- _____. **ครบเครื่องเรื่องธุรกิจร้านอาหาร**. กรุงเทพฯ: ฐานการพิมพ์, 2550.
- อนัญญา จารุงศ์วัฒน์ชัย. **กลยุทธ์สู่ความสำเร็จสำหรับเจ้าของธุรกิจและ CEO ยุคใหม่**. แปลและเรียบ
เรียงจาก Business for Beginners โดย Frances McGuckin. กรุงเทพฯ: โนวเลจเบสท์, 2550.
- อุทิศ ศิริวรรณ. **รวมแนวคิดการจัดการธุรกิจสมัยใหม่**. แปลและเรียบเรียงจาก Business Mind โดย Tom
Brown. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2548.
- โอฬาร กลีบพุด. **ชุบชีวิตธุรกิจ แนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหารรุ่นใหม่**. แปลและเรียบเรียงจาก
Revitalise Your Business โดย Geoffrey Moss. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- Joseph F., Jr. Hair (2008). **Research Methods for Business**. Singapore: John Wiley & Son (Asia) Pte.
- Nunnally J. (1978). **Psychometric Theory**. New York: McGraw-Hill.
- Restaurant News Resource (2009). **Restaurant Industry Trends**. [Online] [http://www.
restaurantnewsresource.com/trends-detail-sid-38603.html](http://www.restaurantnewsresource.com/trends-detail-sid-38603.html) [Access on 13 May 2009]
- Sheryl E. Kimes. (2009). **How Restaurant Customers View Online Reservations**. [Online]
<http://www.hotelschool.cornell.edu/research/chr/pubs/reports.html> [Access on 13 May 2009]
- William B. Martin (1989). **Managing Quality Customer Service**. London: Kogan Page.
- Zikmund, William G (2003). **Business Research Method**. edition 7th. Mason. Ohu.: Thomson.

ภาคผนวก

- แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
- ข้อมูลสถิติร้านอาหารและภัตตาคาร
- การจัดตั้งธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร
- พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- แนวปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร

แบบสอบถาม**โครงการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและ
ภัตตาคาร”**

คำชี้แจง โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากวิทยาลัยดุสิตธานี ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร การให้ข้อมูลของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจของท่านใด ๆ ทั้งสิ้น **ขอขอบคุณในความร่วมมือ**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือตอบคำถามที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 30 – 39 ปี 3. 40 – 49 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. การศึกษา 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา/ปวช. 3. อนุปริญญา/ปวส.
 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้ส่วนตัว) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. มากกว่า 30,000 บาท
7. เขตที่ตั้งของร้านอาหารหรือภัตตาคาร
 1. เขตประเวศ 2. เขตพระโขนง
8. ประเภทของร้านอาหารหรือลักษณะอาหารที่จำหน่าย _____
(โปรดระบุ ประเภทอาหารหลัก เช่น อาหารตามสั่ง ข้าวแกง ข้าวมันไก่ ก๋วยเตี๋ยว ส้มตำ-ไก่ย่าง เป็นต้น)
9. ลักษณะของร้านอาหารหรือภัตตาคาร
 1. ตึกแถวห้องเดียว 2. ตึกแถวมากกว่า 1 ห้อง
 3. ร้านเดี่ยวมีบริเวณ 4. ร้านเดี่ยวไม่มีบริเวณ
10. ขนาดของร้านอาหารหรือภัตตาคาร
 1. ไม่เกิน 50 ที่นั่ง 2. 51 – 100 ที่นั่ง
 3. มากกว่า 100 ที่นั่ง
11. ลักษณะทำเลที่ตั้งของร้านอาหารหรือภัตตาคาร
 1. ติดถนนใหญ่ไม่มีที่จอดรถ 2. ติดถนนใหญ่มีที่จอดรถ
 3. อยู่ในซอยไม่มีที่จอดรถ 4. อยู่ในซอยมีที่จอดรถ
12. รูปแบบของการประกอบธุรกิจ
 1. เจ้าของคนเดียว 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 3. บริษัทจำกัด 4. อื่น ๆ (ระบุ) _____
13. จำนวนพนักงานในร้าน _____ คน (ไม่รวมเจ้าของกิจการ)
14. กิจการร้านอาหารนี้มีการดำเนินงานมานานเป็นระยะเวลาประมาณ _____ ปี
15. ท่านประกอบกิจการในธุรกิจร้านอาหารมานานเป็นระยะเวลาประมาณ _____ ปี

16. กิจการร้านอาหารของท่านในปัจจุบันมีความเป็นมาอย่างไร
1. ก่อตั้งเอง 2. รับช่วงกิจการจากพ่อ-แม่หรือญาติ
3. ซื้อกิจการมาจากผู้อื่น 4. อื่น ๆ (ระบุ) _____
17. ท่านมีความรู้และประสบการณ์ในธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคารโดยวิธีการใด (ตอบได้มากกว่า 1 วิธี)
- เรียนรู้ด้วยตนเอง เคยทำงานในร้านอาหาร
- ถ่ายทอดมาจากครอบครัว ศึกษาเล่าเรียนหรือฝึกอบรม
- อื่น ๆ (ระบุ) _____
18. ท่านมักแสวงหาความรู้เกี่ยวกับด้านอาหารมาจากวิธีการใด (ตอบได้มากกว่า 1 วิธี)
- ฝึกอบรม สัมมนา อ่านหนังสือ หรือตำรา
- เรียนรู้จากรายการโทรทัศน์ สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ
- อื่น ๆ (ระบุ) _____
19. ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมหรือเรียนในหลักสูตรใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 หลักสูตร)
- การประกอบอาหาร การบริหารธุรกิจ
- การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบัญชีหรือการเงิน
- กฎหมาย อื่น ๆ (ระบุ) _____
20. ร้านอาหารหรือภัตตาคารของท่านได้รับใบรับรองใดบ้าง
- Clean Food Good Taste เซลส์ชวนชิม
- แม่ช้อยนางรำ อื่น ๆ (ระบุ) _____
21. เงินทุนในการดำเนินกิจการของท่านมาจากแหล่งเงินทุนใด (เรียงลำดับตามความสำคัญไม่เกิน 3 ลำดับโดยเขียนตัวเลข)
1. เงินเก็บหรือกำไรสะสม 2. กู้จากสถาบันการเงิน
3. กู้ยืมจากญาติ-พี่น้อง 4. เงินกู้ธนาคาร
5. อื่น ๆ (ระบุ) _____
22. ผลการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคารของท่านอยู่ในสภาวะใด (โดยเฉลี่ยต่อเดือน)
1. มีกำไรมากกว่า 100,000 บาท 2. มีกำไรระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท
3. มีกำไรระหว่าง 1 - 50,000 บาท 4. ขาดทุนระหว่าง 1 – 50,000 บาท
5. ขาดทุนมากกว่า 50,000 บาท 6. อื่น ๆ (ระบุ) _____
23. ท่านคิดว่าการเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารหรือภัตตาคารของท่านประสบความสำเร็จในระดับใด
1. ประสบความสำเร็จมาก 2. ประสบความสำเร็จปานกลาง
3. ประสบความสำเร็จน้อย 4. ยังไม่ประสบความสำเร็จ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

➤ ในความคิดเห็นของท่านปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ส่งผลต่อความสำเร็จของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัย	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล					
1.1 การมีความรับผิดชอบ					
1.2 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง					
1.3 การมีความซื่อสัตย์ สุจริต					
1.4 การมีความคิดสร้างสรรค์					
1.5 การแสวงหาข่าวสาร ความรู้					
1.6 การมีโชคทางธุรกิจ กล้าเสี่ยง					
ปัจจัย	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
2. ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ					
2.1 ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ความรู้รอบตัว					
2.2 ความรู้ด้านบริหารธุรกิจ การเงิน การตลาด					
2.3 ความรู้ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับอาหาร					
2.4 ความรู้ด้านการสื่อสารและภาษา					
2.5 ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ					
2.6 ความรู้ด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ					
3.1 ทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม					
3.2 เงินทุน และแหล่งเงินทุน					
3.3 การบริหารจัดการในร้าน					
3.4 ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ					
3.5 ความช่วยเหลือจากภาครัฐ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

➤ ท่านเคยประสบปัญหาด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใดในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร

ลักษณะปัญหา	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
1. ขาดเงินทุนในการดำเนินกิจการ					
2. ขาดความรู้ด้านบริหารจัดการ กิจการมีปัญหา					
3. มีปัญหาด้านการผลิตอาหาร ขาดแคลนวัตถุดิบ					
4. ขาดแคลนบุคลากร หรือบุคลากรไม่มีคุณภาพ					
5. ทำผิดกฎหมาย หรือถูกระเบียบที่เกี่ยวข้อง					
6. ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐ					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ปัญหา หรือการให้ความช่วยเหลือจากองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ

ข้อมูลสถิติร้านอาหารและภัตตาคาร

นิติบุคคลภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ทั่วประเทศ ปี 2542 - 2552

จัดตั้ง

หน่วย : ราย

	2542	2543	2544	2545	2546	2547	2548	2549	2550	2551	2552
มค	25	37	29	30	24	89	54	91	99	104	53
กพ	27	36	28	30	33	93	43	69	65	65	70
มีค	31	29	37	23	39	79	45	86	92	79	69
Q1	83	102	94	83	96	261	142	246	256	248	192
เมย	25	21	26	26	34	72	24	62	68	71	48
พค	17	24	29	23	17	49	33	74	67	57	46
มิย	27	30	27	16	28	73	64	64	84	73	
Q2	69	75	82	65	79	194	121	200	219	201	94
H1	152	177	176	148	175	455	263	446	475	449	286
กค	21	26	30	21	35	77	62	71	64	88	
สค	32	28	31	23	46	66	61	85	85	79	
กย	17	28	24	27	45	74	80	66	82	87	
Q3	70	82	85	71	126	217	203	222	231	254	
ตค	25	21	27	31	46	60	77	95	84	73	
พย	32	33	21	19	59	59	87	89	89	75	
ธค	24	21	28	30	35	52	46	62	62	53	
Q4	81	75	76	80	140	171	210	246	235	201	
H2	151	157	161	151	266	388	413	468	466	455	
Y	303	334	337	299	441	843	676	914	941	904	286

ข้อมูล ณ วันที่ 12 มิถุนายน 2552

สำนักบริการข้อมูลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

การจัดตั้งธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร

ลักษณะธุรกิจ

ร้านที่ขายอาหารข้าวราดแกง และอาหารตามสั่ง โดยจำหน่ายอาหารและ เครื่องดื่ม ในลักษณะ ให้บริการที่ร้าน และ ปรุงสำเร็จนำกลับไปรับประทานที่บ้าน

วิธีการจัดตั้งและเริ่มต้นธุรกิจ

การจดทะเบียนพาณิชย์

ประเภทบุคคลธรรมดา

มีลักษณะเป็นกิจการที่มีเจ้าของเป็นบุคคลธรรมดา คนเดียวหรือหลายคน หรือห้างหุ้นส่วนสามัญ ประเภทไม่จดทะเบียน

ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารประเภทบุคคลธรรมดา ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ สถานที่ยื่นขอจดทะเบียน

กรุงเทพฯ ยื่นขอจดทะเบียน ณ สำนักงานบริการการจดทะเบียนธุรกิจ 1-7 สำนักทะเบียนธุรกิจ และส่วนจดทะเบียนธุรกิจกลางกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ต่างจังหวัด ยื่นขอจดทะเบียน ณ ที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอที่ตั้งสถานประกอบการ ยกเว้นอำเภอเมือง หรือ อำเภอที่มีการกำหนดให้ยื่น ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดที่ตั้งสถานประกอบการ

ค่าธรรมเนียม 50 บาท

ประเภทนิติบุคคล บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สถานที่ยื่นขอจดทะเบียน

กรุงเทพฯ ยื่นขอจดทะเบียน ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 1 - 7 และส่งจดทะเบียนธุรกิจกลาง สำนักทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ต่างจังหวัด ยื่นขอจดทะเบียน ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด ที่ห้างหุ้นส่วนบริษัทมีสำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่

ค่าธรรมเนียม

จดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน

- ผู้เป็นหุ้นส่วนไม่เกินสามคน

1,000

บาท

- ผู้เป็นหุ้นส่วนเกินสามคน ชำระเพิ่มสำหรับจำนวนในที่เกินอีก คนละ 200

บาท

จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด

- จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ 500 - 25,000

บาท

- จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด 5,000 - 250,000

บาท

ภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดา

ต้องยื่นขอเป็นผู้มีบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรต่อ สรรพากรพื้นที่ ที่ตั้งของสถาน

ประกอบการ

- ต้องยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีและครึ่งปี (ภ.ง.ด.90 และ 94)
- หากมีรายได้เกิน 1,200,000 ต่อปี ต้องยื่นชำระภาษีมูลค่าเพิ่มตามแบบ ภ.พ. 30

นิติบุคคล

ต้องยื่นขอเป็นผู้มีบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรต่อ สรรพากรพื้นที่ ที่ตั้งของสถาน

ประกอบการ

- ต้องยื่นภาษีเงินได้นิติบุคคล ประจำปี และ ครึ่งปี (ภ.ง.ด.50 และ 51)
- หากมีรายได้เกิน 1,200,000 ต่อปี ต้องยื่นชำระภาษีมูลค่าเพิ่มตามแบบ ภ.พ. 30

ภาษีป้าย

ผู้ประกอบการธุรกิจที่ติดตั้งป้ายใหม่ หรือแสดงป้ายใหม่ จะต้องชำระภาษีป้ายต่อเจ้าพนักงาน ภายใน 15 วัน และจะต้องยื่นชำระภาษีป้ายทุกปีที่ยังติดตั้งป้าย

สถานที่ขออนุญาต

กรุงเทพฯ ยื่นขอ ณ สำนักงานเขต ที่ป้ายนั้นติดตั้งอยู่

ต่างจังหวัด ยื่นขอ ณ สำนักงานเทศบาล หรือสุขาภิบาล หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งดูแลพื้นที่ที่ป้ายนั้นติดตั้งอยู่

กฎหมายและระเบียบเฉพาะธุรกิจ

ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ธุรกิจร้านอาหาร เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ต้องขออนุญาตประกอบกิจการก่อนดำเนินการ

สถานที่ขออนุญาต

กรุงเทพฯ ยื่นขอ ณ สำนักงานเขตที่ตั้งสถานประกอบการ

ต่างจังหวัด ยื่นขอ ณ สำนักงานเทศบาล หรือ สำนักงานสุขาภิบาล หรือ องค์การบริหาร

ส่วนตำบล ซึ่งดูแลเขตพื้นที่ที่ตั้งสถานประกอบการ

ค่าธรรมเนียม ไม่เกิน 10,000 บาท

การปิดป้ายแสดงราคาค่าบริการ

คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ กระทรวงพาณิชย์ ได้ออกประกาศกำหนดให้ผู้นำขายปลีกอาหารและเครื่องดื่ม ต้องปิดป้ายแสดงราคาค่าบริการให้เห็นชัดเจนในที่เปิดเผย ณ สถานที่จำหน่าย การฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาท

ใบอนุญาตจำหน่าย สุรา และยาสูบ

ผู้จำหน่ายสุรา และหรือ ยาสูบ ต้องเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้จำหน่าย

สถานที่ขออนุญาต

กรุงเทพฯ ยื่นขอ ณ กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง

ต่างจังหวัด ยื่นขอ ณ สำนักงานสรรพสามิตอำเภอ/กิ่งอำเภอ ที่สถาน

ประกอบการตั้งอยู่ค่าธรรมเนียม

สุรา ฉบับละ 110 - 1,650 บาท /ปี

ยาสูบ ฉบับละ 20 บาท/ปี

นอกจากนี้ยังมีกฎและระเบียบด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม สุวีถีการและการคุ้มครอง

แรงงาน

ที่ต้องถือปฏิบัติ

รายละเอียดการลงทุน

ค่าใช้จ่ายสำหรับการลงทุนเริ่มต้น

จะแตกต่างกันตามขนาดและลักษณะของกิจการจากข้อมูลเฉลี่ยของการสำรวจการลงทุนเริ่มต้นของผู้ประกอบธุรกิจ จำแนกเป็น

- ตกแต่งอาคาร เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สำนักงาน อัตราส่วนร้อยละ 14
- เครื่องมือและอุปกรณ์ในธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร อัตราส่วนร้อยละ 10 ประกอบด้วย ตู้เย็น ตู้แช่ เต้าแก๊ส กระทะ หม้อ จาน ช้อน ช่อม แก้ว และเครื่องครัว

ต่างๆ

- เงินทุนหมุนเวียน อัตราส่วนร้อยละ 76 ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุ สำหรับบริการลูกค้า เงินเดือนพนักงาน ค่าน้ำประปา ไฟฟ้า เป็นต้น

อัตราผลตอบแทนทางการเงิน

อัตราผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจภัตตาคาร/ร้านอาหารจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ขนาดของกิจการ ทำเลที่ตั้ง และความสามารถในการบริหารธุรกิจ เป็นต้น จากการสำรวจพบว่า อัตรากำไรสุทธิต่อยอดขายจะประมาณร้อยละ 15.17 กำไรสุทธิต่อเงินลงทุนประมาณ ร้อยละ 39.22 ต่อปี โดยมีระยะเวลาคืนทุนประมาณ 1.8 ปี

การตั้งราคาและโครงสร้างราคาที่เป็นธรรม

ปัจจัยการตั้งราคา

ประกอบด้วย

- ต้นทุน
- ทำเลที่ตั้ง
- ค่าบริการของภัตตาคารและร้านอาหารในระดับเดียวกันในท้องตลาด

โครงสร้างราคา

คำนวณโดย ต้นทุน บวกกับ กำไรที่ต้องการ

ต้นทุนประกอบด้วย

- ต้นทุนผันแปร เช่น วัตถุดิบที่ใช้ทำอาหาร เช่น เนื้อสัตว์ ผักต่างๆ เป็นต้น
- ต้นทุนคงที่จัดสรร เช่น ค่าเช่า เงินเดือนพนักงาน ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า และค่าเสื่อมราคาสั่งปลูกสร้าง เครื่องมืออุปกรณ์

การบริหาร/การจัดการ

โครงสร้างองค์กร

ประกอบด้วยงานหลักดังนี้

- 1) ด้านการบริหาร รับผิดชอบด้านการเงิน บัญชี จัดซื้อ บุคคล ธุรการ ดูแลความสะอาดของร้าน ต้อนรับลูกค้า และบริหารงานทั่วไป
- 2) ด้านการปรุงอาหาร มีหน้าที่เตรียมวัตถุดิบ ปรุงอาหารสำเร็จ หรือปรุงอาหารตามที่ลูกค้าสั่ง รวมถึงการดูแลรักษาความสะอาด เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปรุงอาหาร เช่น จาน ชาม ช้อน ช้อนส้อม มีด และเครื่องมืออุปกรณ์ในครัว เพื่อให้สะอาด และพร้อมสำหรับการใช้

งาน รวมถึงการดูแลรักษาความสะอาดในส่วนที่ใช้บริการลูกค้า เช่น งาน ชาม ช้อน ช้อม รวมถึงเครื่องปรุงรสอาหาร

- 3) ด้านการให้บริการลูกค้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม เสิร์ฟอาหาร เก็บเงิน และอำนวยความสะดวกอื่นๆแก่ลูกค้า

พนักงานและการอบรมพนักงาน

พนักงาน

1. โดยปกติภัตตาคาร/ร้านอาหารจะมีพนักงานประจำจำนวนหนึ่งเพื่อทำงานด้านต่างๆ เช่น การจัดซื้ออาหารสดและอาหารแห้ง การปรุงอาหาร ทำความสะอาด และบริการลูกค้า เป็นต้น จำนวนจะแตกต่างกันตามแต่ขนาดของธุรกิจ ซึ่งจากการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่จะจ้างพนักงานประจำ
2. ผู้ประกอบกิจการส่วนใหญ่จะไม่จำกัดเพศของพนักงาน
3. ผู้ประกอบกิจการส่วนใหญ่จะไม่จำกัดวุฒิการศึกษาและประสบการณ์

การอบรมพนักงาน

โดยปกติจะไม่มีการฝึกอบรมพนักงาน แต่จะเน้นการฝึกอบรมด้านการให้บริการ เลือกบุคลากรที่มี บุคลิกภาพที่ดี และมีใจรักด้านบริการ

วิเคราะห์ข้อดี ข้อด้อย โอกาส และอุปสรรค

ข้อดีและข้อด้อย

ข้อดี

1. เป็นธุรกิจที่ไม่ซับซ้อน เน้นในด้านความรู้หรือประสบการณ์
2. ใช้เงินลงทุนไม่สูง ให้ผลตอบแทนดี++
3. แรงงานอื่นๆ (ยกเว้นแม่ครัว)หาได้ง่าย

ข้อด้อย

1. แม่ครัวฝีมือดีหายาก เข้าออกบ่อย
2. ต้องการทำเลที่ตั้งที่ดี ซึ่งหายาก และค่าเช่าสูง

โอกาสและอุปสรรค

โอกาส

1. คนไทยนิยมบริโภคนอกบ้านมากขึ้น และนิยมซื้ออาหารจากภายนอกมาบริโภคในบ้าน แทนการปรุงอาหารเอง
2. คนไทยตื่นตัวในด้านสุขภาพมากขึ้น ทำให้เลือกบริโภคอาหารที่สะอาดถูกสุขลักษณะ จึงเป็นโอกาสสำหรับร้านอาหารที่ถูกสุขลักษณะ
3. ร้านอาหารมีหลากหลายประเภท สามารถเลือกประเภทที่ถนัด หรือประเภทที่ยังไม่มี ในย่าน

ที่ต้องการเปิดร้านอาหาร

4. มีทำเลที่ตั้งร้านและมีอาคารสิ่งปลูกสร้างอีกจำนวนมากที่สามารถเช่ามาดำเนินธุรกิจภัตตาคาร/ร้านอาหาร
5. มีแหล่งให้เรียนรู้ด้านการปรุงอาหารจำนวนมาก

อุปสรรค

1. มีผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารจำนวนมาก การแข่งขันสูง
2. ต้นทุนค่าวัสดุในการปรุงอาหารสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ด้านการบริหารจัดการ

1. ต้องมีความรู้พื้นฐานในธุรกิจให้บริการของตนเอง และติดตามความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
2. ต้องมีความเป็นผู้นำและพื้นฐานความรู้ด้านการบริหารจัดการ
3. ส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจในลักษณะแบ่งปันผลประโยชน์จากรายได้
4. ให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร
5. ให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่เหมาะสมเพื่อให้แรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน
6. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารหรือเสนอความคิดเห็น มีความรักและภักดีต่อองค์กร
7. ดำเนินการให้ถูกต้องต่อกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
8. จัดทำแผนธุรกิจที่เหมาะสม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
9. ต้องให้ความสำคัญและเวลากับการบริหารอย่างใกล้ชิด

ด้านการตลาด

การบริการและสถานที่ให้บริการ

การบริการ

1. ให้บริการที่ดีและเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ
2. สร้างตราหรือเครื่องหมายเพื่อให้ลูกค้าระลึกถึงและจดจำได้ง่าย
3. สร้างมาตรฐานด้านการให้บริการและอัตราค่าบริการ
4. ให้บริการที่รวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการ
5. เสนอบริการรูปแบบอาหารใหม่ๆที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น
6. เสนอรูปแบบบริการใหม่ๆ เช่น การส่งอาหารถึงบ้านและสำนักงาน เป็นต้น

สถานที่ให้บริการ

1. ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย, สะอาด และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
2. เลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ เดินทางสะดวก

การส่งเสริมการขาย

1. ทำป้ายโฆษณาหน้าสถานบริการให้สะดุดตา
2. ลงโฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วยต้นทุนที่ต่ำ
3. ทำโบว์ชัวร์ แผ่นพับ แนะนำบริการ แจกแก่กลุ่มเป้าหมาย

ด้านบัญชีและการเงิน

1. ไม่สร้างภาระค่าใช้จ่ายประจํามากเกินไป
2. มีโครงสร้างเงินลงทุนที่เหมาะสม ไม่ก่อภาระหนี้มากเกินไป
3. บริหารการเงินอย่างเหมาะสมให้ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงินสูง
4. นำกำไรจากการดำเนินงานเป็นเงินทุนสำรองหรือสำหรับการขยายธุรกิจ
5. แยกบัญชีระหว่างธุรกิจและส่วนตัว
6. ควรจัดทำงบการเงินให้ถูกต้อง
7. นำระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน

ที่มา : สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์

โทร 0-2547-5954-5 โทรสาร 0-2547-5954