ความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

Survival of Small Restaurant

นางสาวสุมาลี จีระไกรโสธร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิจัยในการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการศึกษาเนื้อหาตามเอกสารต่าง ๆ โดยนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนา

ปัจจัยภายในที่เป็นสาเหตุที่ทำให้ร้านอาหารขนาดเล็กปิดกิจการลง เนื่องจากรายได้ไม่เป็นไปตามที่คาดคิด ค่าใช้จ่ายสูง เงินทุนสำรองไม่เพียงพอ ในที่สุดจำเป็นต้องเลิกกิจการ เพราะขาดทุนมากจนไม่สามารถประคองให้ธุรกิจอยู่ต่อได้

ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบกับร้านอาหารขนาดเล็ก ได้แก่สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ สภาวะค่าเงินเฟ้อ ในขณะที่ต้นทุนวัตถุดิบด้านอาหารสูงขึ้น ประกอบกับค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนการประกอบการสูงขึ้น เจ้าของธุรกิจจำนวนมากมองข้าม การควบคุมต้นทุน ธุรกิจอาหารอาจจะมี รายได้สูง จากยอดขายเงินสดประจำวัน แต่ผลกำไรอาจมีเพียงไม่กี่เปอร์เซ็นต์ของยอดรายได้หากนำยอดขายไปใช้โดยไม่ได้คำนึงถึงต้นทุน ธุรกิจอาจเกิดการล้มเหลว

ปัจจุบัน ธุรกิจอาหารขนาดเล็ก เป็นธุรกิจที่ไม่ยุ่งยาก และเป็นที่นิยมของการลงทุนในทศวรรษนี้ จะพบว่าร้านอาหารที่เปิดขึ้นใหม่มากมายในแต่ละปีนั้น กลับปิดตัวลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ทำวิจัยมีความสนใจทำการศึกษาเรื่อง ความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารขนาดเล็กนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ไปประกอบการตัดสินใจในการดำรงธุรกิจ อันจะส่งผลดีต่อผู้ประกอบการในการรักษาฐานลูกค้าเดิม และสร้างลูกค้าใหม่ในอนาคต เพื่อผลกำไรที่เพิ่มขึ้นและประสบความสำเร็จระยะยาวในการดำเนินธุรกิจอาหารขนาดเล็ก

ธุรกิจในปัจจุบันและแนวโน้มการจัดการในอนาคต คือความเป็นโลกาภิวัตน์ ความหลากหลายทางด้านแรงงาน ความเป็นผู้ประกอบการมากขึ้น คือ ผู้ประกอบการยุคใหม่ จะต้องมีจิตใจสำนึกถึงความเป็นผู้ประกอบการ คือ แสวงหาโอกาส ริเริ่มศึกษา ติดตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและปรับตัวแบบยืดหยุ่นเพื่อให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า ซึ่งเป็นการใช้รูปแบบการจัดการแบบเชิงคุณภาพ

บทนำ

ความเป็นมา

มนุษย์อาศัยพื้นฐานการอยู่รอดด้วยปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่คนทุกๆ คนต้องการปัจจัยเหล่านี้ในการดำเนินชีวิตและปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินชีวิต คือ อาหาร ซึ่งมีความสำคัญในการดำรงชีวิตเป็นแหล่งพลังงานที่ทุกชีวิตต้องการ เพื่อการบริโภคและให้ร่างกายได้รับพลังงานจากแหล่งพลังงานดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ สำหรับการดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หากขาดปัจจัยที่เรียกว่าอาหาร ชีวิตย่อมไม่สามารถดำเนินได้อย่างปกติสุข

จากสภาวะ ปัจจุบันมนุษย์ได้มีการพัฒนาความเจริญเติบโต ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้บทบาทในการดำรงชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนในปัจจุบันครอบครัวแต่ละครอบครัวมีภาระและความรับผิดชอบอันเกิดจากการเรียน การทำงาน หรือ กิจกรรมอื่นๆ ซึ่งทำให้ต้องทำงานนอกบ้าน ทำให้ไม่มีเวลาในการประกอบอาหารทานเองพฤติกรรมการบริโภคของประชากรได้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วและความหลากหลาย ประเทศไทยประกอบไปด้วยความหลากหลายของอาหาร รสชาติ กระบวนการทำ ตลอดจน

เครื่องเทศ และวัตถุดิบต่าง ๆ ในการประกอบอาหาร ที่หาได้ง่าย ในแต่ละพื้นที่ตามท้องตลาดทั่วไป ซึ่งสามารถนำมาประกอบอาหารได้อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะอาหารจานเดียว หรือที่เรียกว่า อาหารตามสั่ง ซึ่งส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำที่ไม่ยุ่งยาก พร้อมทั้งตอบสนองเรื่องความรวดเร็วในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี โดยสามารถทำรับประทานหรือประกอบเป็นธุรกิจร้านอาหารก็สามารถทำได้

ความสำคัญของปัญหา

นางลัดดา สำเภาทอง นายกสมาคมการค้าธุรกิจร้านอาหาร และคณะกรรมการสมาคม ได้ร่วมจัดงานแถลงข่าวชี้วิกฤตร้านอาหารและทางรอดในปี พ.ศ.2559 มีการปิดกิจการประมาณ 1,000 ร้านค้าและในปี พ.ศ.2560 คาดการณ์ว่ามีผู้ประกอบการร้านอาหารของคนไทยทั่วประเทศทั้งขนาดกลาง ขนาดเล็ก ปิดกิจการรวมประมาณ 2,300 ร้านค้า โดยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจกำลังซื้อชะลอตัวทำให้คนทานข้าวนอกบ้านน้อยลง และการขาดแคลนแรงงานต่างด้าวที่หลบหนีกลับไปประเทศตนเอง นอกจากนี้ การมีร้านอาหารต่างชาติในระบบแฟรนไชส์เข้ามาเปิดในไทยจำนวนมากและแข่งขันกันรุนแรงด้วยโปรโมชั่น เช่น การให้ส่วนลด ซื้อหนึ่งแถมหนึ่ง การจัดชุดอาหารเพื่อสร้างความคุ้มค่าทำให้ถูกดึงดูดไปเข้าใช้บริการที่เป็นเชนร้านอาหารทั้งหมด รวมทั้งบริการเดลิเวอรี่ในระบบออนไลน์ยังทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้นด้วยทั้งนี้ในครึ่งปีแรกได้ปิดตัวลงไปแล้ว 1,300 ร้านค้า โดยเฉพาะภาคอีสานที่ปิดกิจการมากที่สุดประมาณ 700 ร้านค้า รองลงมาคือภาคเหนือปิดไปแล้ว 300 ร้านค้า และที่เหลือในภาคอื่น ๆ รวมกันจากจำนวนร้านอาหารในไทยที่มีปัจจุบัน 200,000 – 300,000 ร้านค้า จากสถิติตลาดธุรกิจร้านอาหารทั่วไปและเชนร้านอาหารต่าง ๆ ปี พ.ศ.2559 มีมูลค่าประมาณ 382,000 – 385,000 ล้านบาท เติบโต 1.9 – 2.7% เมื่อเทียบกับปี พ.ศ.2558 ที่มีมูลค่า 375,000 ล้านบาท เติบโต 4% ซึ่งเป็นการชะลอตัวอย่างเด่นชัด โดยแบ่งเป็นมูลค่าของตลาดที่เป็นเชนร้านอาหาร 114,000 – 116,000 ล้านบาทเติบโต 3.6 – 5.5% จากปี 2558 ที่มีมูลค่า 110,000 ล้านบาท และมูลค่าตลาดของร้านอาหารทั่วไปที่ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารขนาดกลางและขนาดเล็ก ประมาณ 268,000 – 269,000 ล้านบาท เติบโต 1.1 – 1.5% จากปี พ.ศ.2558 ที่มีมูลค่า 265,000 ล้านบาท (กรุงเทพธุรกิจ 14 กรกฎาคม 2560)

ปัจจุบัน ธุรกิจอาหารขนาดเล็ก เป็นธุรกิจที่ไม่ยุ่งยาก และเป็นที่นิยมของการลงทุนในทศวรรษนี้ จะพบว่าร้านอาหารที่เปิดขึ้นใหม่มากมายในแต่ละปีนั้น กลับปิดตัวลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ทำวิจัยมีความสนใจทำการศึกษาเรื่อง **"ความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก"** เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารขนาดเล็กนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ไปประกอบการตัดสินใจในการดำรงธุรกิจ อันจะส่งผลดีต่อผู้ประกอบการในการรักษาฐานลูกค้าเดิม และสร้างลูกค้าใหม่ในอนาคต เพื่อผลกำไรที่เพิ่มขึ้นและประสบความสำเร็จระยะยาวในการดำเนินธุรกิจอาหารขนาดเล็ก

คำถามการวิจัย

จากปริมาณการปิดตัวของร้านอาหารขนาดเล็ก จากสถิติที่เกิดขึ้นผู้วิจัยต้องการค้นหาคำถาม – คำตอบในประเด็นที่ต้องการ ดังนี้

1. ร้านอาหารขนาดเล็กปิดตัวเพราะอะไร
2. แล้วจะทำอย่างไรให้อยู่รอด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิจัยในการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการศึกษาเนื้อหาตามเอกสารต่าง ๆ โดยนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนา

ประโยชน์ที่ใช้ในการวิจัย

ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัยนี้ แบ่งเป็น เนื้อหาที่เกี่ยวข้องทางวิชาการและการปฏิบัติการดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจการบริการอาหารที่ส่งผลต่อการใช้บริการร้านอาหารขนาดเล็กของผู้บริโภค

2. ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดเล็ก สามารถนำการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงการบริการของตนเพื่อสอดคล้องกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารและรูปแบบดำเนินชีวิตของผู้บริโภค โดยการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจของตนเอง เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค อันจะส่งผลทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้ในระยะยาว

3. ผู้สนใจทั่วไปที่กำลังวิจัยความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนางานวิจัยของตนในอนาคตได้

ทฤษฎีและแนวคิดในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประเภทร้านอาหารขนาดเล็ก

จากสภาวะปัจจุบันมนุษย์ได้มีการพัฒนาความเจริญเติบโต ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้บทบาทในการดำรงชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคน ในปัจจุบันครอบครัวแต่ละครอบครัวมีภาระและความรับผิดชอบอันเกิดจากการเรียน การทำงาน หรือ กิจกรรมอื่นๆ ซึ่งทำให้ต้องทำงานนอกบ้านไม่มีเวลาในการประกอบอาหารทานเองพฤติกรรมการบริโภคได้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว และมีความหลากหลายของชนิด อาหาร รสชาติ กระบวน การทำ ตลอดจนเครื่องเทศ และวัตถุดิบต่างๆ ในการประกอบอาหารที่หาได้ง่ายในแต่ละพื้นที่ตามท้องตลาดทั่วไปสามารถนำมาประกอบอาหารได้อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะอาหารจานเดียว หรือที่เรียกว่า อาหารตามสั่ง ซึ่งส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำที่ไม่ยุ่งยาก พร้อมทั้งตอบสนองเรื่องความรวดเร็วในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี สามารถทำรับประทานเองหรือประกอบเป็นธุรกิจร้านอาหารได้

ธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็ก จัดอยู่ในประเภท ร้านอาหารแบ่งตามหน่วยงานของรัฐ โดยกระทรวงพาณิชย์จัดอยู่ในร้านอาหารทั่วไป เป็นร้านอาหารที่มีการออกแบบตกแต่งแบบเรียบง่าย สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย เน้นบริการอาหารจานด่วน มีรายการอาหารจำกัด และหมุนเวียนลูกค้าได้ปริมาณมาก ส่วนสำนักงานโครงการสุขาภิบาลอาหาร กระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย ได้ให้ความหมายของร้านอาหารทั่วไป หมายถึง ร้านอาหารขนาดเล็ก 1-2 คูหา ที่รับประทานอาหารอยู่ภายในอาคารส่วนใหญ่เป็นอาหารประจำถิ่น หรือเป็นอาหารเฉพาะ เช่น ข้าวแกง ก๋วยเตี๋ยว ข้าวมันไก่ ข้าวหมูแดง ส้มตำ อื่นๆ

2. แนวคิดรูปแบบการดำเนินธุรกิจการบริการอาหาร

จากรูปแบบธุรกิจการบริการอาหารตั้งแต่มีผู้ให้บริการเพียงคนเดียวไปจนถึงระบบที่มีผู้ให้บริการเป็นร้อยเป็นพันคน แม้ว่าสินค้าจะเป็นอาหารเหมือนกันแต่องค์ประกอบของตัวสินค้าไม่เหมือนกันความพอใจของลูกค้าที่รับบริการที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นรูปแบบของการประกอบการจึงเป็นเครื่องมือชี้วัดอย่างหนึ่งของการประกอบธุรกิจอาหารและยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เพราะรูปแบบของการประกอบมีผลต่อการสนับสนุนทางการเงิน การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของธุรกิจ แนวทางการดำเนินธุรกิจบริการอาหารมี 2 รูปแบบ

2.1 แบบเจ้าของคนเดียวหรือแบบครอบครัว

การดำเนินธุรกิจการบริการอาหารมีเจ้าของคนเดียวและครอบครัวเป็นผู้ดำเนินการในการเตรียมและการประกอบอาหาร จึงจัดเป็นธุรกิจขนาดเล็กมียอดขายจำกัดและไม่สามารถให้บริการแก่ผู้มารับบริการครั้งละมากๆ ได้ผู้ประกอบการธุรกิจนี้เริ่มต้นจากที่มีความสามารถในการประกอบอาหารและเริ่มต้นขายอาหารให้กับคนที่รู้จักในวงแคบๆ เท่านั้น ในปัจจุบันสามารถเห็นได้หลายรายที่ประสบความสำเร็จและเติบโตของธุรกิจแบบครอบครัวเริ่มจากที่มีธุรกิจร้านอาหารที่มีขนาดเล็กและมีการพัฒนาสูตรอาหารอย่างต่อเนื่องเป็นรายการอาหารพิเศษของร้านที่ได้รับความนิยม บางร้านอาจได้รับใบประกันชื่อเสียงจากนักชิมหรือจากสื่อมวลชน จึงทำให้ธุรกิจมีการขยายสาขาออกไปมากขึ้น มีการว่าจ้างคนงานมากขึ้น และให้คนในครอบครัวเป็นผู้ควบคุมกิจการสาขาอื่นๆ ต่อไป

2.2 แบบบริษัท

ในการดำเนินแบบบริษัทมีความแตกต่างกันรูปแบบเจ้าของคนเดียวหรือแบบครอบครัว คือ โดยมีพนักงานเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ตามลำดับชั้น ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งมีบทบาทหน้าที่และการตัดสินใจในขอบข่ายที่ได้รับมอบหมายเมื่อการดำเนินการในรูปแบบของบริษัทหนึ่งมีประสบความสำเร็จเกิดขึ้นจึงเกิดเป็นธุรกิจอีกประเภทหนึ่งให้ผู้อื่นได้มีโอกาสได้ใช้ชื่อเดียวกัน คือ ธุรกิจแบบแฟรนไชส์ โดยมีการทำสัญญาเป็นหลักฐานให้ถูกต้องตามกฎหมายระหว่างบริษัทผู้ริเริ่มกิจการหรือเป็นเจ้าของเป็นธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเป็นระบบที่ใช้กับการจัดบริการอาหารในธุรกิจและยังเป็นการบริการอาหารในรูปของบริษัทเต็มรูปแบบมีลักษณะการบริหารและการดำเนินการที่สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดแสวงหาผลตอบแทนได้อย่างเต็มที่มีโอกาสที่จะคัดเลือกบุคลากรเข้ามาร่วมงานที่มีความสามารถเป็นบุคลากรท้องถิ่นจึงมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของที่ตั้งสถานบริการ (ดร.วศินา จันทรศิริ, 2529 หน้า 238)

3. แนวคิดเกี่ยวกับความอยู่รอด

แนวคิดความอยู่รอด คือ การอยู่รอดที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์ปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม โดยอ้างจากทฤษฎีของดาร์วินและวอลเลซ ที่กล่าวไว้ว่า สิ่งมีชีวิตที่เหมาะสมที่สุดเท่านั้นที่จะอยู่รอดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งมีชีวิตที่แข็งแรงที่สุด แต่เป็นสิ่งมีชีวิตที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมมากที่สุด เช่น กรณีของดาร์วินที่ได้ศึกษาไว้ว่า ยีราฟคอยาว กับ ยีราฟคอสั้น (ยีราฟคอสั้นที่บรรพบุรุษมีคอสั้นแต่เกิด) ที่มีคอยาวเนื่องจากต้องหาอาหารที่อยู่สูง ๆ ส่วนพวกคอสั้นหาอาหารได้ไม่ดีหรือแย่งอาหารกัน สู้พวกคอยาวไม่ได้ในที่สุดก็จะตายจากไป

นอกจากนั้นดาร์วินยังเสนอกลไกการคัดเลือกตามธรรมชาติ และวิธีการที่จะอยู่รอด โดยได้จากการศึกษาที่ว่าการอยู่รอดจะต้องมีการแข่งขันเกิดขึ้นเพื่อที่จะมีการแข่งขันระหว่างสมาชิกของประชากรในกลุ่มเกิดขึ้นเพื่อความอยู่รอด เช่น การแก่งแย่งอาหาร การแก่งแย่งที่อยู่จากข้อสังเกตนี้ก็จะสังเกตเห็นได้ว่า การที่จะทำให้สถานประกอบการของเรานั้นสามารถอยู่รอดหรือคงอยู่ได้ต้องมีการปรับตัวเพื่อที่จะอยู่รอด เช่น เกิดจากรสชาติ ราคา คุณภาพ / ปริมาณ บรรยากาศของร้าน และการบริการ เพื่อที่สามารถให้เราอยู่รอดได้และทำให้สถานประกอบการของเราเป็นที่น่าสนใจยิ่งขึ้น สืบค้นจาก www.https://sites.google.com/site/biologyroom610/evolution/evolution2

แนวคิดเกี่ยวกับความอยู่รอดของธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็ก

ธุรกิจบริการอาหารเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลิตผลทางการเกษตรมาเป็นวัตถุดิบเพื่อการแปรรูปให้ได้ผลิตภัณฑ์อาหาร การดำเนินการกระจายผลิตภัณฑ์อาหารไปสู่ผู้บริโภค สมบัติ ฌีฆะทรัพย์ และประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ (2545: 7) โดยผ่านการดำเนินธุรกิจที่มีการให้บริการแก่ผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภครูปแบบการดำเนินธุรกิจการบริการอาหาร วศินา จันทรศิริ และสุวิทย์ เกสรศรี (2545: 237)

การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดร้านอาหารขนาดเล็ก

การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวของมนุษย์ที่มีมากทั้ง สังคม การเมือง กฎหมาย เศรษฐกิจ ฯลฯ ส่งผลธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กนำไปสู่การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดสถานการณ์นั้น (อทิตา คุณเจริญ 2558 หน้า 9, จิรภัทร์ ลิปเมธี และ กัลป์ยา ภัสร์ ทองเย็น 2557 หน้า 8, วันวิสา ทองลา 2554) ในการประกอบธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กโดยเฉพาะถ้าเป็นธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดเล็กสิ่งที่ต้องทำอันดับแรก คือ ต้องตั้งเป้าหมายการดำเนินการโดยการ ลดต้นทุน (ปัณฐฐา ภาคธูป และ ศุภรัตน์ เอี่ยมสมุทร 2555 หน้า 6)

สภาพปัจจุบันพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้ามีความต้องการที่สลับซับซ้อนมากขึ้นต้องการที่มีคุณภาพแต่ราคาที่ต่ำสุด ต้องการความหลากหลาย ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเลือกซื้อร้านใหญ่ที่มีชื่อเสียงทำให้ร้านอาหารขนาดเล็กต้องปิดตัวลง ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ร้านเกิดความอยู่รอดต่อไปได้นั้น คือ ตัวผู้ประกอบการเองต้องเข้าใจสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและรู้จักปรับตัวเพื่อแข่งขัน คือ คุณสมบัติที่สำคัญ (ปัณฐฐา ภาคธูป และ ศุภรัตน์ เอี่ยมสมุทร 2555 หน้า 6)

ธุรกิจในปัจจุบันและแนวโน้มการจัดการในอนาคตจะมีลักษณะ คือ ความเป็นโลกาภิวัตน์ ความหลากหลายทางด้านแรงงานความเป็นผู้ประกอบการมากขึ้น คือ ผู้ประกอบการยุคใหม่จะต้องมีจิตสำนึกถึงความเป็นผู้ประกอบการ คือ แสวงหาโอกาส ริเริ่ม ศึกษา ติดตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและปรับตัวแบบยืดหยุ่น เพื่อให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าไปตลอด การจัดการในรูปแบบ การจัดการเชิงคุณภาพ (วันวิสา ทองลา 2554 หน้า 9, อทิตา คุณเจริญ 2558 หน้า 9)

การปรับตัวด้วยวิธีการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) การปรับตัวด้วยวิธีการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันนั้น สามารถทำได้โดย

- ทำเลที่ตั้ง จุดที่ธุรกิจจะจัดตั้งว่าอยู่ไหน ถนนใด อาคารใด โดยต้องคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก (อทิตา คุณเจริญ 2558 หน้า 9) ทำเลที่ตั้งที่ดีเป็นขุมทองที่จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้โดยการหาทำเลที่ตั้งที่ราคาไม่แพงมากนัก การตกแต่งภายนอก – ภายในร้านก็เป็นสิ่งสำคัญที่ดึงดูดลูกค้าเข้ามาในร้านและยังต้องมีเอกลักษณ์รวมทั้งการตั้งชื่อร้านด้วย (ปัณฐฐา ภาคธูป และ ศุภรัตน์ เอี่ยมสมุทร 2555 หน้า 12, สุพัฒน์ โตวิจักษ์ชัยกุล 2552 : 33-36) การเลือกทำเลที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงและมีความสะดวกสบายในการเลือกซื้อหรือเข้าบริการในร้านอาหาร (อทิตา คุณเจริญ 2558 หน้า 13)

- การบริการร้านอาหาร เป็นความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ ได้แก่ การบริหารพนักงาน การควบคุมต้นทุน การบริการสินค้าในร้านค้า การจัดการให้แก่ลูกค้า ต้องคำนึงถึงการให้บริการลูกค้าเหนือกว่าร้านอื่นๆ การจูงใจและสร้างความเป็นกันเองกับลูกค้า (อทิตา คุณเจริญ 2558 หน้า 10)

- การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า คือ การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อบอกให้ลูกค้าทราบถึงกับความได้เปรียบของทางร้านอาหาร เช่น ร้านอยู่ในชุมชนใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ก็โฆษณาเน้นด้านสถานที่ตั้งถ้าร้านบริการโดดเด่นทันสมัยกว่าก็เน้นโฆษณาตัวสินค้า แต่ถ้าร้านไม่มีความโดดเด่นด้านใดเลยก็ควรที่จะต้องเน้นด้านเกี่ยวกับราคาอาหารแทน (ปัณฐฐา ภาคธูป และ ศุภรัตน์ เอี่ยมสมุทร 2555 หน้า 12)

- ระบบคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันร้านอาหารต่าง ๆ จำเป็นต้องอาศัยการรับข้อมูลข่าวสารที่เร็วและถูกต้องทันเวลา คอมพิวเตอร์จึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในร้านอาหารเพื่อใช้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ซึ่งการนำระบบมาใช้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหารขนาดเล็กที่เหนือกว่าคู่แข่งและทำให้การบริการลูกค้าสามารถทำได้รวดเร็วขึ้นเช่นกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2546)

แนวทางในการดำเนินงานและหลักในการจัดการธุรกิจร้านอาหารสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การวางแผน เป็นการกำหนดการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นความสำคัญอันดับแรกที่ต้องปฏิบัติในการจัดการธุรกิจร้านอาหารเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง ต้องอาศัยนโยบายสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ นโยบายทางด้านการเงิน เช่น การวางเป้าหมายกำไรขององค์กร เป็นต้น นโยบายทางด้านการตลาด เช่น การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เป็นต้น และนโยบายของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เช่น การวางแผนรายการอาหาร เป็นต้น

2. การดำเนินการ เป็นการนำนโยบายที่กำหนดไว้ในขั้นแรกมาแปรเป็นกิจกรรมการดำเนินงานวันต่อวัน การควบคุมงานจะต้องทำทุกวันโดยผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น และหัวหน้าแผนกโดยผ่านกระบวนในการจัดซื้อวัตถุดิบ การตรวจรับ การจัดเก็บ การเบิกจ่าย แล้วนำวัตถุดิบนั้นไว้ใช้ในการผลิตอาหาร เพื่อนำไปสู่การขายหรือการบริการ

3. การจัดการเพื่อควบคุมการดำเนินงาน เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการกำกับให้การทำงานเป็นไปตามแผนซึ่งมีเทคนิคการควบคุมหลายประการประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ การรายงานต้นทุนของอาหารและเครื่องดื่ม การประเมิน และการแก้ไข นอกจากนั้นจะต้องมีการพัฒนางานธุรกิจร้านอาหารให้มีคุณภาพให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ทั้งการจัดการการตลาด การสุขาภิบาล การพัฒนาบุคลากร และพัฒนาคุณภาพอื่นๆ ในร้านอาหาร (ฉัฐถกามาศ พลศรี, 2549, ผุสดี รุมาคม 2536)

ในเรื่องของงานวิจัยความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก ผู้ประกอบการควรมีการตรวจสอบและสำรวจถึงความต้องการของผู้บริโภคในกรณีที่มีจำนวนที่น้อยลงที่ทำให้ร้านอาหารขนาดเล็กมีการดำเนินกิจการอย่างระมัดระวังในการจับจ่ายใช้สอยมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมีการตั้งเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพมีการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและควบคุมพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ

4. แนวคิดการบริโภคอาหาร

การบริโภค หมายถึง การใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการในการอุปโภค - บริโภคของแต่ละคน ซึ่งการบริโภคในทางเศรษฐศาสตร์นั้นจึงมิได้หมายถึงเฉพาะการรับประทานอาหารเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงสถานที่และเวลาที่บุคคลได้บริโภคสินค้าและบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล (2549) เช่น การชมภาพยนตร์ การฟังเพลง การซื้อเสื้อผ้า การเช่าบ้าน การรับบริการตรวจรักษา การโดยสารรถประจำทาง และการใช้สื่อทางอินเทอร์เน็ต (การเล่น Facebooks, Line) เป็นต้น

ผู้บริโภค คือ ผู้ซื้อสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการของตน จุดมุ่งหมายที่สำคัญของผู้บริโภค คือ ความพอใจสูงสุดจากการบริโภคสินค้าและบริการที่ซื้อมาคำว่า ผู้บริโภค และยังมีคำที่ใช้เรียกผู้บริโภคในลักษณะต่างๆ ได้อีก เช่น คำว่า ผู้ซื้อ ลูกค้า ผู้ชม ผู้อ่าน ผู้ฟัง ผู้เช่า ผู้โดยสาร ผู้รับบริการ ผู้เดินทางและผู้เล่น เป็นต้น

พฤติกรรมการบริโภค หมายถึง การใช้สินค้าหรือบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้ด้วยตนเองหรือการใช้ในครัวเรือน เช่น ผู้บริโภคซื้ออาหารเพื่อรับประทานนั้นในการบริโภคเป็นการซื้อเพื่อบริโภคภายในครอบครัวกับซื้อเพื่อบริโภคเอง เป็นต้น

ความต้องการบริโภคอาหารของผู้บริโภคแต่ละรายจะมีความแตกต่างกัน แต่ก็พอจะสรุปได้ว่าตัวกำหนดการบริโภคหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคอาหารโดยรวมมีดังนี้ (ธีรวีร์ วราธรไพบูลย์, 2557)

1. รายได้ของผู้บริโภค ระดับรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคอาหารของผู้บริโภค โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือผู้บริโภคที่มีรายได้มากจะบริโภคอาหารมาก ถ้ามีรายได้น้อยก็จะบริโภคอาหารน้อย ระดับรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อระดับของการบริโภค

2. ราคาของอาหาร เนื่องจากระดับราคาของอาหารเป็นตัวกำหนดอำนาจซื้อของเงินที่มีอยู่ในมือของผู้บริโภค นั่นคือ ถ้าอาหารสูงขึ้นจะทำให้อำนาจซื้อของเงินลดลง ส่งผลให้ผู้บริโภคบริโภคอาหารได้น้อยลงเนื่องจากเงินจำนวนเท่าเดิมซื้อหาอาหารได้น้อยลงในทางกลับกัน ถ้าราคาอาหารลดลงอำนาจซื้อของเงินจะเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคสามารถบริโภคอาหารได้มากขึ้นด้วยเหตุผลทำนองเดียวกันกับข้างต้น

3. ปริมาณเงินหมุนเวียนที่อยู่ในมือ กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีเงินหมุนเวียนอยู่ในมือมากจะจูงใจให้ผู้บริโภคจะบริโภคอาหารมากขึ้น และถ้ามีเงินหมุนเวียนอยู่ในมือน้อยก็จะบริโภคอาหารได้น้อยลง

4. ปริมาณอาหารในตลาด ถ้าอาหารในท้องตลาดมีปริมาณมากผู้บริโภคจะมีโอกาสในการจับจ่ายบริโภคได้มาก ในทางกลับกัน ถ้ามีน้อยก็จะบริโภคได้น้อยตาม

5. การคาดคะเนราคาของอาหารในอนาคต จะมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคคาดว่าในอนาคตราคาของอาหารจะสูงขึ้น ผู้บริโภคจะเพิ่มการบริโภคในปัจจุบัน (ลดการบริโภคในอนาคต) ตรงกันข้าม ถ้าคาดว่าราคาของอาหารจะลดลงผู้บริโภคจะลดการบริโภคในปัจจุบันลง (เพิ่มการบริโภคในอนาคต) จะเห็นได้ว่าการคาดคะเนราคาอาหารในอนาคตจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการตัดสินใจเลือกบริโภคหรือระดับการบริโภคในปัจจุบันและจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจเลือกบริโภคหรือระดับการบริโภคในอนาคต

6. ระบบการค้าและการชำระเงิน เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่กำหนดการตัดสินใจในการเลือกบริโภคของผู้บริโภค ผู้บริโภคสามารถบริโภคโดยไม่ต้องชำระเงินเป็นเงินสดโดยสามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตโดยเฉพาะอาหารที่ราคาสูง เช่น อาหารต่างประเทศนอกจากที่กล่าวข้างต้น

5. แนวคิดเกี่ยวกับวัยทำงาน

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (มกราคม 2548) ได้กล่าวว่า วัยทำงาน หมายถึง กลุ่มคนเพศชาย หญิงที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป จนถึง 50 ปี โดยประมาณ และมีรายได้ประจำจากการทำงาน หรือสามารถเรียกง่ายๆ ว่า “วัยสร้างฐานะ” โดยกลุ่มวัยทำงานนี้จะมีความต้องการใช้จ่ายเงินมากกว่ากลุ่มวัยเด็ก และวัยสูงอายุ และวัยทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็นกลุ่มย่อย ดังนี้

กลุ่มวัยทำงานตอนต้น คือ กลุ่มวัยเริ่มทำงาน มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี

กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง คือ กลุ่มคนที่อายุประมาณ 31-40 ปี

กลุ่มวัยทำงานตอนปลาย คือ กลุ่มที่อายุประมาณ 41-50 ปี

จากแนวคิดเกี่ยวกับวัยทำงานที่กล่าวมา แสดงให้เห็นว่า วัยทำงานเป็นวัยที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องหน้าที่การงาน ทำงานเพื่อหารายได้ให้เพียงพอกับรายจ่ายที่เกิดขึ้น และเมื่อมีรายได้มากขึ้น ก็มีความต้องการและอำนาจซื้อสูงตามไปด้วย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีระวุฒิ สร้อยพลอย (2551) ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของธุรกิจค้าปลีกแบบดั่งเดิมในเขตสายไหม พบว่า ผู้ประกอบการมีระดับการปรับตัวในเรื่องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางโทรสารมีระดับการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องมีการจัดทำแคตตาล็อกสินค้าและการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเก็บข้อมูลลูกค้ามีระดับการปรับตัวอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ฉัฐถกามาศ พลศรี (2549) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านค้าขนาดเล็กในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกขนาดเล็กมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในเรื่องการจัดบรรยากาศภายในร้านจูงใจให้เข้าใช้บริการและในการจัดวางสินค้าแต่ละประเภทมีที่ว่างให้ลูกค้าเดินได้อย่างสะดวก

ณชชนก จิตร์บรรจง (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินธุรกิจร้านอาหารในเขตอำเภอเมืองนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจเอง จัดตั้งสถานประกอบการอยู่ในเขตเทศบาลและมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ตั้งสถานประกอบการ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง โดยจัดตั้งสถานประกอบการเป็นร้านอาหารที่มีขนาดเล็ก คือมีจำนวนที่นั่งลูกค้าน้อยกว่า 40 ที่นั่ง มุ่งคนในท้องที่เป็นเป้าหมายหลัก

ผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญด้านการบริหารจัดการร้านมากที่สุด โดยเน้นการควบคุมในเรื่องความสะอาดของร้านและรองลงมาคือการบริการลูกค้ามีการกำหนดหน้าที่หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟให้ดูแลปรับปรุงการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การสร้างกลยุทธ์ ให้ความสำคัญในการจัดร้านอาหารเพื่อเข้าร่วมโครงการร้านอาหารสะอาดและสุขลักษณะที่ดีของกระทรวงสาธารณสุข

อัมพร งามพาณิชยกิจ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหาร ถนนบางขุนเทียน – ชายทะเล ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการร้านอาหาร ถนนบางขุนเทียน – ชายทะเล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุ 20 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 85.3 มีทั้งกลุ่มผู้หญิงและผู้ชายไม่ต่างกันมากนัก มีสถานภาพแต่งงานคิดเป็นร้อยละ 83.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีอาชีพรับจ้างในภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า อาหารที่มีความสดสะอาดและมีความหลากหลายมีระดับการจูงใจมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ บรรยากาศของร้านที่มีกลิ่นอายทะเลและมีความสวยของสภาพแวดล้อม ส่วนคุณค่าจากการใช้บริการเป็นปัจจัยจูงใจในการใช้บริการร้านอาหารที่มีความสำคัญเป็นอันดับสาม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก ประกอบไปด้วยการจัดบรรยากาศภายในร้าน การจำหน่ายสินค้าที่แตกต่างจากร้านอื่น และการนำเทคโนโลยีประยุกต์ใช้ในร้าน สามารถส่งผลต่อความอยู่รอดของร้านค้าขนาดเล็กทั้งสิ้น

จากการศึกษาและทบทวนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่องความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการค้นคว้าข้อมูลในการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้อง และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน และวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ที่ให้ข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกและสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยผู้ให้ข้อมูลหลักจะเป็นเจ้าของธุรกิจของร้านอาหารขนาดเล็ก

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการใช้วิธีเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยลงสำรวจพื้นที่วางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลและลงมือเก็บข้อมูลด้วยตนเองแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซักถาม พูดคุย ระหว่างผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์อย่างเจาะลึก และจดบันทึกข้อมูลรวมทั้งการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจการใดๆ ของร้านอาหารขนาดเล็ก

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการศึกษาเอกสารโดยการเก็บรวบรวมจากหนังสือ วารสาร รายงานผลการวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบก่อนทำการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้การสัมภาษณ์นั้น ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูล ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แนวคำถามปลายเปิดที่ได้พัฒนาจากการทบทวนเอกสารและหนังสือต่างๆ สมุดบันทึก ปากกา เครื่องบันทึกเสียง โทรศัพท์ กล้องถ่ายรูป และตัวผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ คำถามที่ใช้เกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จะสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในประเด็นที่ต้องการศึกษา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและความคิดเห็นจากร้านอาหารขนาดเล็ก โดยมีแนวคำถามในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับการวางแผน วิธีดำเนินการและการจัดการงานของร้านอาหารขนาดเล็ก

1.1 ความเป็นมา ปีที่ก่อตั้ง ผู้ก่อตั้ง วัตถุประสงค์และแรงบันดาลใจในการเปิดกิจการร้านอาหารขนาดเล็ก

1.2 ลักษณะทั่วไปของร้านอาหารขนาดเล็ก เช่น ทำเล จุดเด่นของร้าน ราคาอาหาร และยอดขาย

1.3 การบริหาร โครงสร้างการจัดองค์กร การแบ่งงานและประสานกันอย่างไร ด้านการเงิน รวมไปถึงกลยุทธ์ในการจัดการอย่างไร

1.4 ปัญหาและอุปสรรคในร้านอาหารขนาดเล็ก

2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

2.1 มีค่าใช้จ่าย มีการลงทุนและมีนำเทคโนโลยีใดบ้างมาใช้ในร้าน

2.2 ผู้ประกอบการ มีนโยบายในการดำเนินการอย่างไร

2.3 การมีร้านอื่นๆ เข้ามาขายในบริเวณเดียวกันจะเป็นประโยชน์ หรือ อุปสรรคต่อร้านอาหารขนาดเล็กบ้างไหมอย่างไร

2.4 ผู้ขายวัตถุดิบ และ คนกลาง มีผลต่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็กหรือไม่อย่างไร

3. คำถามที่ใช้เกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

3.1ในสภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำมีการปรับตัวด้านการจัดการของร้านอาหารขนาดเล็กอย่างไรเพื่อให้เกิดความอยู่รอด

3.2 เมื่อเกิดสภาวะรายได้ไม่เป็นไปตามที่คาดคิดค่าใช้จ่ายสูง เงินทุนสำรองไม่เพียงพอมีการปรับตัวของการดำเนินกิจการอย่างไรเพื่อให้เกิดความอยู่รอด

4. การตรวจสอบข้อมูลเมื่อรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ ดังนี้

1. ข้อมูลด้านเอกสาร ข้อมูลจากการวิเคราะห์เนื้อหา และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาเปรียบเทียบกันทำการตรวจสอบดูว่า มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลมาก – น้อยเพียงใดจากแหล่งข้อมูลหลายๆ แหล่ง นำมาเปรียบเทียบความถูกต้องและมีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้มา

2. ข้อมูลจาการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์มาแล้วนั้นว่ามีการสอดคล้องกันหรือไม่

5. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์จนได้ข้อมูลที่ครบถ้วนแล้วจึงนำมาสรุปอีกครั้ง เป็นการนำเสนอในเชิงพรรณนา แนวความคิดเกี่ยวกับความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็กเป็นกรอบในการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น

1. วิเคราะห์ การวางแผน วิธีดำเนินการและการจัดการงานของร้านอาหารขนาดเล็ก
2. วิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก
3. วิเคราะห์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

จากการสัมภาษณ์ร้านอาหารขนาดเล็กทั้ง 3 ร้าน ที่ประสบความสำเร็จในเรื่องของการทำธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็ก ได้แก่ ร้านลิ้มเหล่าโหงว, ร้านรวมมิตร, ร้านครัวเจ๊ง้อ สามารถนำมาสรุปผลเป็นตารางเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ผลสรุปผลในการดำเนินธุรกิจดังนี้

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่มุ่งศึกษาความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก โดยการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยได้ใช้เทคนิคการวิจัยการสัมภาษณ์และทำการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ เจ้าของร้านอาหารขนาดเล็กที่ได้ดำเนินการมาแล้วไม่น้อยกว่า 30 ปี และมีลักษณะร้านดังต่อไปนี้รวมไปถึงการวิเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็กนำเสนองานวิจัยในรูปแบบพรรณนา มีผลจากการศึกษาวิจัยและสรุปผล ดังนี้

การอภิปรายผลความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

จากข้อมูลพื้นฐานที่ได้ค้นคว้าทฤษฎีและแนวคิดอีกทั้งยังได้สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง โดยตรงพบว่าการทำธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กอยู่รอดได้มีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการดำเนินธุรกิจของร้านอาหารขนาดเล็ก

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ดร. วศินา จันทรศิริ, 2529) ที่ทำให้ร้านอาหารนั้นสามารถอยู่รอดได้

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

2. ความต้องการของผู้บริโภค

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (วิเชียร เลิศโภคานนท์ และพลศรี คชาชีววะ, 2545)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

การปรับตัวด้วยวิธีการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

3. ทำเลที่ตั้งร้านอาหาร

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546, อทิตา คุณเจริญ, 2558, ธีรวีร์ วราธรไพบูลย์, 2557)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

4. การบริการในร้านอาหาร

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (อทิตา คุณเจริญ, 2558. ปัณฐฐา ภาคธูป, และศุภรัตน์ เอี่ยมสมุทร, 2555)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

5. พฤติกรรมการบริโภค และความพึงพอใจของผู้บริโภค

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อ พฤติกรรมการบริโภค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ชวัล เอี่ยมสกุลรัตน์, 2557, สำนักงานสถิติแห่งชาติตั้งแต่ พ.ศ. 2549 – 2556, ธีรวีร์ วราธรไพบูลย์, 2557) ความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (วศินา จันทรศิริ, และสุวิทย์ เกสรศรี, 2545)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

6. แหล่งเงินทุน

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พลศรี คชาชีววะ และบุญเสริม หุตะแพทย์, 2545)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

7. ความโดดเด่นและมีเอกลักษณ์ทางร้าน

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ปัณฐฐา ภาคธูป, ศุภรัตน์ เอี่ยมสมุทร, 2555 และ สุพัฒน์ โตวิจักษ์ชัยกุล 2552)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

8. การจัดการการบริการร้านอาหารและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (อทิตา คุณเจริญ, 2558. ปัณฐฐา ภาคธูป, และศุภรัตน์ เอี่ยมสมุทร,
2555)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

9. การจัดการเกี่ยวกับทางด้าน ค่าใช้จ่ายและระบบทางเทคโนโลยี

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2546)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

10. แนวคิดเกี่ยวกับความอยู่รอดของร้าน

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สมบัติ ฆีฆะทรัพย์ และประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2545)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

11. การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (วิเชียร เลิศโภคานนท์ และพลศรี คชาชีววะ.2545)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

12. การดำรงกิจการให้อยู่รอด

การวางแผน

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ฉัฐถกามาศ พลศรี, 2549, ผุสดี รุมาคม 2536)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

13. การเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคและคู่แข่งของทางร้านที่จะอยู่รอด

จากการที่ได้สัมภาษณ์ ร้านลิ้มเหล่าโหงว ร้านรวมมิตร ร้านครัวเจ๊ง้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ฉัฐถกามาศ พลศรี, 2549, ผุสดี รุมาคม, 2536)

จากการสัมภาษณ์และศึกษาแนวคิด เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วเห็นว่าในทางปฏิบัติผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางตามแนวความคิดที่ได้ศึกษามา และเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

การอภิปรายผลการวางแผน วิธีการดำเนินการและการจัดการของร้านอาหารขนาดเล็ก

ประเด็นที่ 1 ความเป็นมา และการดำเนินงานของร้านอาหารขนาดเล็ก

1.1 ความเป็นมา ปีที่ก่อตั้ง ผู้ก่อตั้ง วัตถุประสงค์และแรงบันดาลใจในการเปิดกิจการร้านอาหารขนาดเล็กจากการสัมภาษณ์ของธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็ก จากผู้ประกอบการ ทั้ง 3 ร้าน โดยจากการศึกษาแนวความคิดรูปแบบการดำเนินธุรกิจการบริการอาหารซึ่งพบว่า มีแนวทางการดำเนินธุรกิจบริการอาหารแบบเจ้าของคนเดียวหรือครอบครัว โดยรูปแบบที่ได้จากการสัมภาษณ์ จะเป็นลักษณะรูปแบบครอบครัว ซึ่งเป็นการขยายตัวจาก ญาติพี่น้อง ลักษณะของธุรกิจจะเป็นลักษณะ สืบทอดธุรกิจกันมาหรือขยายกิจการในรูปแบบให้เครือญาติหรือคนรู้จักที่สนิทกันได้แก่ การเปิดธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กโดยจะมีอายุของร้านอยู่ในช่วยประมาณ 30 – 60 ปี จากการสัมภาษณ์จะเป็นลักษณะการขายอาหารที่เป็นลักษณะเด่นของตระกูลแล้ว ค่อยขยายประเภทอาหารต่างๆ ออกไปเพื่อให้มีความหลากหลายของชนิดอาหาร ในการทำให้เกิดความอยู่รอดของร้านอาหาร (ฉัฐถกามาศ พลศรี, 2549, ผุสดี รุมาคม 2536)

1.2 ลักษณะทั่วไปของร้านอาหารขนาดเล็ก เช่น ทำเล จุดเด่นร้านอาหาร ราคาอาหาร และยอดขาย ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์และสังเกตบริเวณร้านอาหารโดยรอบและได้มีความคิดเห็นจากผู้ประกอบการโดยให้ข้อมูล รูปแบบ ลักษณะโดยทั่วไปไม่ได้มีการตกแต่งที่หรูหรามากนัก ทำเลที่เป็นลักษณะแบบอาคารพาณิชย์ในย่านเป็นธุรกิจ และย่านที่ทำงานโดยจะเป็นลักษณะการตกแต่งที่เรียบง่าย แต่มีการติดเครื่องปรับอากาศไว้สำหรับให้บริการลูกค้า เพื่อให้เกิดความเย็นสบายน่าเข้ามานั่งใช้บริการร้านอาหาร และ รักษาความสะอาดให้เกิดความเรียบร้อยอยู่คลอดเวลา ในเรื่องของราคาอาหาร ผู้ประกอบการให้ความคิดเห็นว่า ในช่วงที่เศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทางร้านไม่สามารถขึ้นราคากับลูกค้าได้ แต่ราคาของวัตถุดิบมีการปรับตัวขึ้นทำให้ร้านค้าต้องแบกรับภาระในเรื่องราคาของวัตถุดิบสูงขึ้น ทำให้รายได้ของร้านลดลง ผู้ประกอบการมองว่าไม่ใช่เฉพาะร้านอาหารที่เจอสภาวะ เศรษฐกิจที่ตกต่ำลงผู้บริโภคที่มารับประทานอาหารต่างก็เจอวิกฤติเศรษฐกิจแบบเดียวกันและต้องประคองตัวเองให้อยู่รอดเหมือนกันลูกค้าทุกรายถือเป็นรายได้ของร้าน ถึงแม้ว่าจะได้น้อยก็ยังดีกว่าไม่ได้เลย (ฉัฐถกามาศ พลศรี, 2549, ผุสดี รุมาคม 2536)

1.3 การบริหาร โครงสร้างการจัดองค์กร การแบ่งงานประสานกันอย่างไร ด้านการเงินรวมไปถึงกลยุทธ์ในการจัดการอย่างไร

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้องโดยได้รับข้อมูลจากผู้ประกอบการว่าร้านอาหารขนาดเล็กนั้น การบริหารหรือโครงสร้างองค์กรไม่ค่อยซับซ้อนเป็นร้านอาหารแบบธรรมดาซึ่งไม่เหมือนกับรูปแบบ ที่เป็น บริษัทฯ หรือองค์กร โดยแบ่งเป็น

- ผู้จัดการร้าน จะดูแลร้าน ส่วนงานต่าง ๆ ในร้านเพื่อไม่ให้ติดขัดหรือมีอุปสรรค์ในการดำเนินงาน รวมถึงดูแลรายรับ - รายจ่าย

- เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในครัว เช่น พ่อครัว - แม่ครัว ดูแลการประกอบอาหาร ดูแลความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอุปกรณ์ประกอบอาหารทุกๆอย่างและยังมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลพวกเครื่องดื่มจัดเตรียมให้ครบถ้วนและพร้อมที่จะบริการลูกค้า

- ส่วนงานที่เป็นเรื่องของการจัดซื้อ ต้องซื้อหาวัตถุดิบ อุปกรณ์ที่คลาดแคลน และที่ต้องใช้ในการประกอบอาหารตามใบสั่งซื้อที่ส่วนงานในครัวแจ้งประสงค์

- เจ้าหน้าที่คอยรับรายการอาหารหรือเจ้าหน้าที่คอยเสิร์ฟอาหารก็จะเป็นอีกส่วนงานหนึ่งหลักๆ ของทางร้านอาหาร (อทิตา คุณเจริญ, 2558. ปัณฐฐา ภาคธูป, และศุภรัตน์ เอี่ยมสมุทร, 2555)

ธุรกิจในปัจจุบันและแนวโน้มการจัดการในอนาคต คือความเป็นโลกาภิวัตน์ ความหลากหลายทางด้านแรงงาน ความเป็นผู้ประกอบการมากขึ้น คือ ผู้ประกอบการยุคใหม่ จะต้องมีจิตใจสำนึกถึงความเป็นผู้ประกอบการ คือ แสวงหาโอกาส ริเริ่มศึกษา ติดตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและปรับตัวแบบยืดหยุ่นเพื่อให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า ซึ่งเป็นการใช้รูปแบบการจัดการแบบเชิงคุณภาพ

1.4 ปัญหาและอุปสรรคในร้านอาหารขนาดเล็ก จากการสัมภาษณ์เจ้าของร้านถึงประเด็นปัญหาและอุปสรรคในร้านอาหารขนาดเล็ก การที่ร้านค้าที่เกิดขึ้นมากมายไม่ได้มีอุปสรรคต่อร้านค้าในบริเวณเดียวกัน เพราะส่วนใหญ่ร้านอาหารที่เกิดขึ้นมาก็จะจำหน่ายอาหารที่ไม่ค่อยซ้ำกัน ร้านค้าแต่ละร้านค้าต่างก็มีอาหารหรือสินค้าที่เป็นจุดเด่นของแต่ละร้าน ไม่เหมือนกัน และร้านค้าแต่ละร้านจะมีลูกค้าประจำ ที่มารับประทานอาหารอยู่แล้ว ส่วนกรณีที่เป็นลูกค้าไม่ประจำกลุ่มนี้ค่อนข้างจะรู้จักแบรนด์ของร้านอาหารอยู่บ้างแล้ว การที่จำทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้กลับมาใช้บริการอีกครั้งขึ้นอยู่กับว่าถ้าร้านค้ามีรสชาติอาหารที่อร่อย มีการบริการและดูแลลูกค้าแบบเป็นกันเอง ก็จะเป็นการที่ลูกค้าพึงพอใจและกับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

จากการศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ร้านอาหารขนาดเล็กจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับ คุณสมบัติของผู้บริหาร ฐานะการเงินของร้าน นโยบายที่มีประสิทธิภาพและคุณสมบัติของพนักงาน

คุณสมบัติของเจ้าของที่เป็นผู้บริหาร ต้องมีความรู้เกี่ยวกับเหตุจูงใจและนิสัยการซื้อของผู้บริโภค มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ต้องมีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของร้านอาหารขนาดเล็กในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ปรับปรุงร้านค้าของตนให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสภาพแวดล้อม

ผู้บริหารร้านอาหารขนาดเล็กต้องตระหนักถึงความสำเร็จของกิจการขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าจึงต้องเสนอขายสินค้าที่ลูกค้าต้องการพร้อมกับสถานที่ที่ลูกค้าต้องการหรือสะดวกในการเดินทาง จะต้องมีความเป็นมิตรกับบุคคลทุกวัย และสามารถบริหารให้เกิดความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารเป็นสำคัญ ต้องมีความสามารถในด้านความคิด ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์และความสามารถด้านเทคนิค (ฉัฐถกา มาศ พลศรี, 2549, ผุสดี รุมาคม 2536)

การอภิปรายผลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

ประเด็นที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

2.1 มีค่าใช้จ่าย มีการลงทุนและมีการนำเทคโนโลยี ใดบ้างมาใช้งาน

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ ในเรื่องดังกล่าว ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลในเบื้องต้นว่า ค่าใช้จ่ายในการลงทุนส่วนใหญ่ใช้จ่ายในเรื่องเกี่ยวกับวัตถุดิบ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเลือกใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพในการประกอบอาหารมีการใช้เทคโนโลยีในการจัดการในเรื่องการใช้โปรแกรมเข้ามาในการสั่งอาหาร

ในการเก็บเงิน หรือใช้เทคโนโลยีพื้นฐานโดยทั่วไปที่มีอยู่แล้ว เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เพื่อใช้ในการสร้างกลุ่มและเป็นฐานให้กับร้านค้าในการติดต่อสื่อสาร

2.2 ผู้ประกอบการมีนโยบายการดำเนินการอย่างไร

ผู้ประกอบการได้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องนี้ไว้ โดยการดำเนินการธุรกิจจากอดีตจนถึงปัจจุบันนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยและสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในเวลานั้นๆ โดยส่วนใหญ่ที่ยึดถือกันมาคือ ความประหยัดรู้จักใช้เงินให้มีคุณค่าและต้องขยันและอดทนอีกทั้งต้องคอยดูแลลูกค้าและให้บริการอย่างดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำใช้ในการปรับปรุงให้เกิดคุณภาพที่ลูกค้ามีความพึงพอใจและสิ่งที่สำคัญ คือ ต้องรักษาชื่อเสียงไว้เพราะชื่อเสียงของทางร้านมีความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือ เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและฐานของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

2.3 การมีร้านอื่นๆ เข้ามาขายในบริเวณเดียวกันจะเป็นประโยชน์หรืออุปสรรคต่อร้านอาหารขนาดเล็กบ้างไหมอย่างไร

ผู้วิจัยสอบถามในเรื่องดังกล่าวโดยผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นในเรื่องนี้ว่าต้องขึ้นอยู่กับผู้บริโภคไม่สามารถที่จะบังคับให้ผู้บริโภคมาทานเฉพาะร้านของตนเองได้และยังได้กล่าวถึงว่า การที่มีร้านค้าสนบริเวณเดียวกันซึ่งบางแห่งก็ไม่ได้ทานอาหารที่ซ้ำกันอยู่แล้วโดยร้านค้าในแต่ละร่านต่างก็มีอาหารหรือสินค้าที่เป็นจุดเด่นของแต่ละร้านไม่เหมือนกันอยู่แล้วโดยร้านค้าในแต่ละร้านก็จะมีฐานลูกค้าประจำอยู่แล้วส่วนลูกค้าที่ไม่ใช่ขาประจำก็ไปบังคับให้เขามาทานร้านเราได้ขึ้นอยู่กับว่าลูกค้ามีข้อมูลมากน้อย หรือไม่ถ้าลูกค้ามีข้อมูลที่ดีเขาก็จะรู้จักหรือเคยได้ยินชื่อมาบ้างก็จะเลือกเข้ามาลองรับประทานในร้าน และถ้าแบบอาหารอร่อย บริการที่ดีและมีบรรยากาศที่ดี ราคาไม่แพงก็จะทำให้ลูกค้าเข้ามารับประทานอีกในคราวต่อไปจนถึงกลายมาเป็นลูกค้าประจำร้านเราก็ได้ถ้าเขาเกิดในความประทับใจ

2.4 ผู้ขายวัตถุดิบ และคนกลางมีผลต่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็กหรือไม่อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ ในเรื่องดังกล่าว ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่ได้ส่งผลต่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็กมากนักต่อให้มีการขึ้นราคาในเรื่องวัตถุดิบก็จำเป็นในเรื่องการที่จะต้องเลือกคัดสรรการใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพเพราะเป็นการการันตีของร้านอาหารที่ให้ต่อลูกค้า ถ้าลดคุณภาพลงลูกค้าที่มาใช้บริการเขาก็รับรู้ได้และจะทำให้เสียฐานลูกค้า ส่วนนี้ก็สามารถที่ทำให้ร้านอยู่รอดได้ยาก

การอภิปรายผลการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

ประเด็นที่ 3 การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

3.1 ในสภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำมีการปรับตัวด้านการจัดการของร้านอาหารขนาดเล็กอย่างไร เพื่อให้เกิดความอยู่รอด

ผู้วิจัยได้สอบถามในเรื่องนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้คำตอบว่า ในสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหลายๆ ร้านก็จะเจอสภาวะแบบเดียวกัน ซึ่งทำให้บางร้านอาจจะต้องมีการปิดตัวลงไป โดยส่วนใหญ่แล้วเจ้าของร้านจะใช้วิธีการคือพยายามลดค่าใช้จ่ายตัวของร้านลงจะไม่พยายามไปลดในเรื่องคุณภาพของวัตถุดิบไม่ได้ จะมีมาตรการควบคุมประหยัด ลดในเรื่อง ระบบไฟฟ้า และประปามีการเข้มงวดกับเจ้าหน้าที่ของร้านให้ช่วยกันดูแลและประหยัดพลังงานพยายามไม่ให้เกิดการผิดพลาดหรือสูญเสีย ในเรื่องของการทำอาหารต่างๆ และใช้วัตถุดิบให้คุ้มค่าที่สุด

3.2 เมื่อเกิดสภาวะรายได้ไม่เป็นไปตามที่คาดคิดค่าใช้จ่ายสูง เงินทุนสำรองไม่เพียงพอมีการปรับตัวของการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดความอยู่รอด

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ โดยทางผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลในเรื่องนี้ว่า ทางร้านเปรียบเสมือนเป็นครัวของทุกๆ คนโดยจะต้องคอยรับรองสนับสนุนทางร้านต้องมีการควบคุมดูแลต้นทุนต่างๆ แม้กระทั้งอุปกรณ์ต่างๆ ภายในร้านค้าเกิดการชำรุดก็ทำการซ่อมแซม โดยในกรณีที่เงินทุนสำรองของทางร้านไม่เพียงพอก็จะพยายามแก้ไขปัญหาด้วยการดึงเงินสำรองจากหุ้นส่วน ในการสำรองเบื้องต้นหรือไม่ก็จะดึงเงินจากเดือนที่ได้กำไรมาช่วยในเดือนที่ขาดทุน

สรุปผลจากการศึกษาวิจัย

ในเรื่องของงานวิจัยความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก ผู้ประกอบการควรมีการตรวจสอบและสำรวจถึงความต้องการของผู้บริโภคในกรณีที่มีจำนวนที่น้อยลงที่ทำให้ร้านอาหารขนาดเล็กมีการดำเนินกิจการอย่างระมัดระวังในการจับจ่ายใช้สอยมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมีการตั้งเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพมีการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและควบคุมพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ โดย **ปัจจัยความสำเร็จของความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็กจะต้องประกอบไปด้วย**

1.การวางแผน วิธีการดำเนินการและการจัดการ

2.ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

3.การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก

ธุรกิจในปัจจุบันและแนวโน้มการจัดการในอนาคต คือความเป็นโลกาภิวัตน์ ความหลากหลายทางด้านแรงงาน ความเป็นผู้ประกอบการมากขึ้น คือ ผู้ประกอบการยุคใหม่ จะต้องมีจิตใจสำนึกถึงความเป็นผู้ประกอบการ คือ แสวงหาโอกาส ริเริ่มศึกษา ติดตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและปรับตัวแบบยืดหยุ่นเพื่อให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า ซึ่งเป็นการใช้รูปแบบการจัดการแบบเชิงคุณภาพ

“ธุรกิจอาหารขนาดเล็ก” เป็นธุรกิจที่ไม่ยุ่งยาก และเป็นที่นิยมของการลงทุนในทศวรรษนี้ จะพบว่าร้านอาหารที่เปิดขึ้นใหม่มากมายในแต่ละปีนั้น กลับปิดตัวลงอย่างรวดเร็ว ผลจากการศึกษาเรื่อง “ความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก” เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารขนาดเล็กนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ ไปประกอบการตัดสินใจในการดำรงธุรกิจ อันจะส่งผลดีต่อผู้ประกอบการในการวางแผน วิธีการดำเนินการและการจัดการ ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก และมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก การรักษาฐานลูกค้าเดิม และสร้างลูกค้าใหม่ในอนาคต เพื่อผลกำไรที่เพิ่มขึ้นและประสบความสำเร็จระยะยาวในการดำเนินธุรกิจอาหารขนาดเล็ก

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

จากการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่าความอยู่รอดของร้านอาหารขนาดเล็ก ควรมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปฏิบัติ มีดังนี้

1. เนื่องจากการสัมภาษณ์ร้านอาหารขนาดเล็ก ทั้ง 3 ร้านซึ่งมีลักษณะรูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นแบบครอบครัว ทำให้บางครั้งมีความไม่ชัดเจนในการทำหน้าที่ของแต่ละฝ่ายควรมีความชัดเจนในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

2. ควรมีความโดดเด่นที่ไม่เหมือนใคร เช่น อาจจะมีลักษณะ เมนูที่คิดขึ้นมาเอง หรือเป็นอาหารต่างชาติที่ไม่มีใครทำในตลาดเพื่อให้เกิดความแปลกใหม่และความสนใจของลูกค้าในการที่อยากจะลิ้มลองรสชาดอาหารที่ไม่เหมือนใคร โดยสรรหาเครื่องปรุงรส หรือวัตถุดิบปรุงรสที่มีคุณภาพ เพื่อเอาใจลูกค้า คือทำให้รสชาติอร่อยถูกปาก ถูกกับรสนิยมของลูกค้า โดยการเลือกประกอบอาหารที่ดูมีคุณภาพเป็นอาหารที่ถูกต้องตรงกับรสนิยมของกลุ่มลูกค้าก็สามารถที่จะนำมาใช้เป็นจุดเด่นของร้านได้

3. การสืบทอดจากร้านเก่าแก่หรือสูตรอาหารดั่งเดิม เป็นเสมือนการเอาชื่อเสียงเดิมของร้านเก่าแก่เหล่านั้นมาเสริมสร้างความเด่นให้กับร้าน ข้อสำคัญ คือ จะต้องรักษาคุณภาพและความอร่อย หรือคงรสชาติเดิมให้มากที่สุด

4. ร้านอาหารขนาดเล็กควรมีการโฆษณาเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อหรือเครื่องมือเทคโนโลยีต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ นิตรสาร และอินเตอร์เน็ต โดยสามารถสร้างกลุ่มเป้าหมาย สร้างกลุ่มลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อโน้มน้าวให้ผู้ได้รับสื่อต่างๆ เกิดความสนใจในการเข้ามาใช้บริการในร้านอาหาร

5. ในการควบคุมต้นทุนอาหารเจ้าของธุรกิจควรออกสำรวจราคาท้องตลาดด้วยตนเอง ในกรณีที่มีการซื้อจากผู้จัดส่งสินค้าควรกำหนดให้มีการเสนอราคาอย่างน้อย 2 – 3 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพและราคาตลอดจนเงื่อนไขเรื่องจัดส่งระยะเวลาเครดิต ซึ่งสินค้าบางชนิดจะขึ้นลงตามฤดูกาลมีการเปรียบเทียบราคาต้องมีเอกสาร ใบสั่งซื้อ ที่

ชัดเจนระบุน้ำหนัก คุณภาพ ชนิดประเภทของสินค้า ราคาต่อหน่วย ราคารวม วันและเวลาในการส่งสินค้า ระยะเวลาการชำระเงินเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการตรวจรับสินค้า พ่อค้าบางรายฉวยโอกาสส่งสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ทำให้เกิดความเสียหาย ซึ่งทำให้ต้นทุนสินค้า หรือวัตถุดิบแพงอาจจะทำให้ร้านประสบปัญหาในเรื่องของความอยู่รอด

บรรณานุกรม

กระทรวงพาณิชย์ ส่วนส่งเสริมพัฒนาธุรกิจบริการ สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ. กันยายน 2552. กรมอนามัย,2532

ฉัฐถกามาศ พลศรี. (2549).กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านค้าปลีกขนาดเล็ก: ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค.

ชญาณ ลำเภา. (2556). การศึกษาทัศนคติ การรับรู้ และพฤติกรรมการบริโภคตามกระแสเกาหลีนิยม.

ชัยพัฒน์ อาภาสกุลเดช. (2557). พฤติกรรมการบริโภคอาหารและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการร้านอาหารประเภทตามสั่งของผู้บริโภคในเขตทุ่งครุ.

ชวัล เอี่ยมสกุลรัตน์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากรใน กรุงเทพมหานคร.

ดนัย บวรเกียรติกุล.www.phbuu.com/documents.php?type=4 เอกสารประกอบการสอน สุขาภิบาลอาคาร

ดวงพร ทรงวิศวะ. การจัดบริการอาหารในร้านอาหารและภัตตาคาร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ทฤษฎีของดาร์วินและวอลเลซ. สืบค้นเมื่อ. (05 มีนาคม 2561).
www.https://sites.google.com/site/biologyroom610/evolution/evolution2,
http://www.forbesthailand.com/commentaries-detail.php?did=2083,
http://www.forbesthailand.com/commentaries-detail.php?did=2083.

บุญเสริม หุตะแพทย์, ประกายรัตน์ ภัทรธิติ, กุลกานต์ อภิวัฒนลังการ และสุเพ็ญศรี พึ่งโคกสูง. (2552). การวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องของการดื่มสุรากับความรุนแรงในการทำงาน.

ปณัฐฐา ภาคธูป. ศุภรัตน์ เอี่ยมสมุทร. (2555). หน้า6. กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านค้าปลีกขนาดเล็ก: ในเขตเทศบาลสมุทรสาคร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร.

พิชามญชุ์ มะลิขาว. (2554) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสตรีผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก.

รุจิรา สัมมะสุต. วศินา จันทรศิริ. แนวโน้มการจัดบริการอาหารและจรรยาบรรณ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

วันวิสา ทองลา. (2554). การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจรับซื้อของเก่าในสังคมระบบการค้า.

วีระวุฒิ สร้อยพลอย. (2558). การปรับตัวของธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตสายไหม.

วศินา จันทรศิริ. การบริการอาหารตามกระแสสังคม: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). หลักการตลาด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2560). การบริหารการตลาดยุคใหม่.

สมบัติ ฆีฆะทรัพย์, ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. (2545). แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจอาหาร.

อรรคเดช อุภัยภักตร์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการบริโภคอาหารนอกบ้าน.

อทิตา คุณเจริญ. (2558). การศึกษาความอยู่รอดของร้านสะดวกซื้อ Family Mart กรณีศึกษา: เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.