

กลยุทธ์การพัฒนาสร้างความเป็นเลิศของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

Strategy for Developing Excellence among Restaurant Entrepreneurs (SMEs)
in Khon Kaen

¹ธีรดนัย กัปโก, ²อมรรัตน์ เตชะนอก, และ ³พระครูวินัยธรวรวิทย์ เตชธมฺโม (เฮียงเหี้ย)

¹Teedanai Kapko, ²Amornrat Techanok, and ³PhrakhruwinaiTHON Worawuth
Techathammo (Hainghia)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

Mahachulalongkornrajavidyalaya University Khon Kaen Campus, Thailand

E-mail: ¹teedanai.kap@mcu.ac.th, ²amonrat560@gmail.com, ³worawuth2018@gmail.com

Received August 7, 2023; Revised August 25, 2023; Accepted August 29, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการจัดการ 2. เพื่อวิเคราะห์กระบวนการจัดการ และ 3. เพื่อพัฒนากลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น รูปแบบการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ โดยการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ใช้เทคนิควิเคราะห์เอกสาร เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก และเทคนิคการสนทนากลุ่มเฉพาะ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา, การบริหารเชิงกลยุทธ์, ความเป็นเลิศ ข้อมูลพื้นฐานผู้ประกอบการเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ ร้านอาหารในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น 7 แห่ง โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้จัดการ, พนักงาน, ลูกค้ายอมรับบริการ จำนวน 21 คน ใช้วิธีแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้มี 4 ข้อ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ลักษณะของเครื่องมือ และการตรวจสอบเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานประกอบการมีการบริหารที่แตกต่างโดยใช้ประสบการณ์ในอดีต ยังขาดระบบในการบริหารในการกิจการระยะยาว

2. ผู้ประกอบการควรมีเทคนิคในการนำองค์การ ออกแบบกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร การรับฟังเสียงของลูกค้า การพัฒนาบุคลากร การจัดระบบการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทุกมิติ เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่แตกต่างให้เกิดขึ้น

3. การพัฒนาโดยขับเคลื่อนในทิศทางเดียวกัน วางแผน ออกแบบ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการประเมินการนำองค์การ, กลยุทธ์องค์กร, ลูกค้าที่มาใช้บริการ, ผลประกอบการงบประมาณ, บุคลากรในการปฏิบัติงาน และระบบการปฏิบัติงาน ประเมินจากค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ค่าร้อยละ สัดส่วน จำนวน ความถี่ ระยะเวลา และระดับความสำเร็จ ให้สอดคล้องกับทิศทางของบริบทนั้น ๆ

องค์ความรู้ โดยบูรณาการการนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ มีแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร วัดความพึงพอใจของลูกค้าอยู่เสมอ พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ปรับแผนระบบปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่แตกต่างให้เกิดขึ้น และวัด วิเคราะห์ จัดการความรู้สู่การปรับใช้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การพัฒนาความเป็นเลิศ; ผู้ประกอบการร้านอาหาร; กลยุทธ์

Abstract

The objectives of this article were as follows: 1) to study management practices; 2) to analyze management processes; and 3) to develop a strategy for enhancing excellence among restaurant entrepreneurs (SMEs) in the Khon Kaen Province. The research methodology employed a qualitative research approach with participatory action research and techniques such as data analysis, document analysis, in-depth interviews, and focused group discussions related to concepts of development, strategic management, and excellence. The research framework was based on basic data from business owners, with the research area comprising seven restaurants in Khon Kaen Province. Key informants included business owners and managers, employees, and customers, totaling 21 individuals selected by purposive sampling. The research followed a focused approach, utilizing a set of four research tools: tool selection, tool development process, tool characteristics, and tool validation. Data analysis involved content analysis followed by narrative description.

The research results were as follows:

1) Businesses exhibited varying management approaches, often drawing from past experiences. However, there was a lack of long-term business management systems.

2) Entrepreneurs should possess techniques for guiding organizations, designing strategies aligned with the organizational context, listening to customer feedback, developing personnel,

organizing operational systems, and analyzing and solving multidimensional problems, all to create distinct outcomes.

3) The development should be driven consistently in the same direction, involving planning, designing, and continuous improvement. This is achieved through evaluating the organization's leadership, organizational strategies, customer usage, financial performance, employee operations, and operational systems. Assessment is based on preset goals, encompassing percentages, quantities, frequencies, timeframes, and levels of achievement that correspond to the context.

Organizational knowledge is synthesized through the integration of visionary organizational leadership, strategic alignment, and consistently measuring customer satisfaction. Continuous personnel development is emphasized, along with the adaptation of operational systems to create distinct outcomes. This involves the constant evaluation, analysis, and management of knowledge, ultimately leading to its application and continual enhancement.

Keywords: Excellence development; Restaurant entrepreneurs; Strategy

บทนำ

ทั่วโลกมีวิวัฒนาการในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง ทุกชีวิตภายในสังคมมีความมุ่งหวังในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่านระบบนิเวศ วิธีชีวิตมีการปรับตัว ภายใต้สังคมเหล่านั้นจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อความอยู่รอด ซึ่งมีปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการภายในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นส่วนที่ทุกฝ่ายต้องมีการปรับตัว ภายใต้แนวคิดพื้นฐานนี้ การอยู่ในวิถีชีวิตแห่งการปรับตัวนี้มักจะมีส่วนที่มาสสนับสนุนให้มีการพัฒนาการทั้งทักษะ ความเข้าใจ วิธีคิด รวมถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตเพื่อความอยู่รอดภายใต้สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้ ภายใต้ระบบการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และวิถีวัฒนธรรมในพื้นที่

ระบบการพัฒนาระบบโภชนาการอาหารจึงเป็นส่วนที่สำคัญในการสนับสนุนระบบการผลิต และ ระบบการสรรหาอาหารที่มีความสมดุลกับการบริโภคที่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตความเชื่อ และวัฒนธรรมของชุมชนโดยความมั่นคงทางอาหารในบุคคล จะเน้นให้ความสำคัญกับอาหารที่พอกินไม่ขาดแคลน และอาหารกินนั้นต้องส่งผลดีต่อสุขภาพปราศจากโรค ส่วนความมั่นคงทางอาหารนั้นในระดับครอบครัวจะเน้นการหาให้พอกิน รวมถึงการใช้ทรัพยากรและวัตถุดิบมาทำอาหารอย่างคุ้มค่า และถูกต้องตามหลักโภชนาการ ส่วนความมั่นคงทางอาหารในระดับชุมชนจะเน้นความสำคัญกับเรื่องการผลิตที่มีความสมดุลกับการบริโภคของคนในชุมชนและเน้นเรื่องการแบ่งปันระหว่างกัน รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงทางหลักประกันทางอาหาร อาทิ การมีระบบการจัดการอาหาร มีความรู้เกี่ยวกับการผลิตอาหารที่ปลอดภัย (สุพรรณณี ไชยอำพร, 2560)

ในการต่อยอดอาหารภายใต้วิถีชุมชน การพัฒนาระบบอาหารให้เป็นโภชนาการอาหารที่มีคุณภาพ จึงมีผู้ประกอบการร้านอาหารเกิดขึ้นเพื่อพัฒนาระบบอาหารและคิดเมนูสร้างสรรค์ที่หลากหลายให้เกิดขึ้น ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากขาดระบบและกลไกในการดำเนินการ ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารจึงมีบทบาทที่สำคัญในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพภายใต้การประกอบการร้านอาหารนั้นๆ เมื่อทบทวนในการดำเนินการของผู้ประกอบการร้านอาหารไม่ได้ดำเนินการตามกิจกรรมต่างๆอย่างเป็นระบบ และแต่ละคนต่างดูแลธุรกิจของตัวเองแบบที่เคยเป็นมา ผู้ประกอบการร้านอาหารจึงมีความจำเป็นในการร่วมกันวางแผนพัฒนาระบบการบริหารจัดการนำแนวทางเพื่อการถ่ายทอดและสู่การปฏิบัติของผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ โดยหลักการที่สำคัญนี้จะเป็นส่วนที่สนับสนุนให้ผู้ประกอบการร้านอาหารมีศักยภาพในการดำเนินการและบูรณาการให้เข้ากับสังคมปัจจุบันได้ (สุตารัตน์ พิมลรัตนกานต์, 2560)

บทบาทที่สำคัญของการเป็นผู้ประกอบการร้านอาหาร ทั้งนี้ในการบริหารจัดการแต่ละประเภทของร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่แตกต่างเพื่อสร้างเอกลักษณ์ให้แก่ร้านอาหารของตนเอง การบริหารจัดการที่เหมาะสมกับแต่ละประเภทร้านอาหารเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนให้แก่ร้านอาหารได้ ด้วยวิธีการบริหารจัดการร้านอย่างมีระบบ การรักษาสตรัสลับเฉพาะซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของเมนูอาหาร มีความคิดสร้างสรรค์ในการดัดแปลงเมนูอาหารให้น่าสนใจ ใช้กลยุทธ์การตั้งราคาเพิ่มมูลค่าเพิ่มอาหาร การออกแบบตกแต่งร้านอาหารที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทที่สำคัญของผู้ประกอบการร้านอาหารพึงมีและดำเนินการในร้านอาหารอย่างเป็นระบบ เป็นการตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการอย่างทั่วถึง หลักการดังกล่าวเป็นแนวทางพื้ทางนำไปสู่การพัฒนาระบบการดำเนินงานของผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดความสร้างสรรค์ในการขับเคลื่อนกิจการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้ (ญาณิศา เฟื่อนพะาะ, 2561)

จังหวัดขอนแก่น เป็นจังหวัดหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีลักษณะทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมที่มีการปรับเปลี่ยนตามยุคสมัย ซึ่งบูรณาการเข้ากับสังคมอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี ส่วนที่สำคัญจังหวัดขอนแก่นเป็นพื้นที่เศรษฐกิจของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่นมีจำนวนมากขึ้น ทิศทางและบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการวิธีการดำเนินการของร้านอาหารอาจมีทิศทางที่มีความแตกต่างกัน เพื่อกำหนดแนวทางและทิศทางการขับเคลื่อนของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ให้มีระบบและกลไกบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการและการให้บริการ เทคนิคและขั้นตอนต่าง ๆ เป็นส่วนที่สำคัญในการผลักดันนโยบายนั้นให้เกิดการเปลี่ยนได้

ดังนั้น การประกอบกิจการร้านอาหารเป็นปัจจัยหนึ่งของวิถีทางในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจให้กับชุมชน สังคมและประเทศชาติ ผู้ประกอบการร้านอาหารเป็นกลไกหลักในการดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น วิถีทางในการพัฒนาระบบผู้ประกอบการร้านอาหารจึงเป็นส่วนที่สำคัญ

ในการพัฒนาระบบการให้บริการและเทคนิคต่างๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ยังเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสนใจให้กับผู้รับบริการกลับมาใช้บริการร้านอาหารอีกครั้ง ในคราวถัดไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจนำ เกณฑ์ของ Malcolm Baldrige ตามหมวดหมู่ คือ การนำองค์การกลยุทธ์ ลูกค้า การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์ เพื่อนำมาบูรณาการปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ประกอบการร้านอาหารในการดำเนินการที่เป็นเลิศ” ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อวิเคราะห์กระบวนการจัดการของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อพัฒนากลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนารสร้างความเป็นเลิศของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย ศรัทธา แรงจูงใจ ความกระตือรือร้น ขวนขวาย วินัย ซึ่งมีการตรวจสอบว่า มีความพร้อมที่จะพัฒนาเพียงใด โดยใช้ท่าทีที่ถูกต้องต่อประสบการณ์ ความรู้จักคิดรู้จักพิจารณา ความมั่นใจในศักยภาพที่มีอยู่ในตน จิตสำนึกในการพัฒนาปรับปรุงตนเอง (Hodgson, 2010)

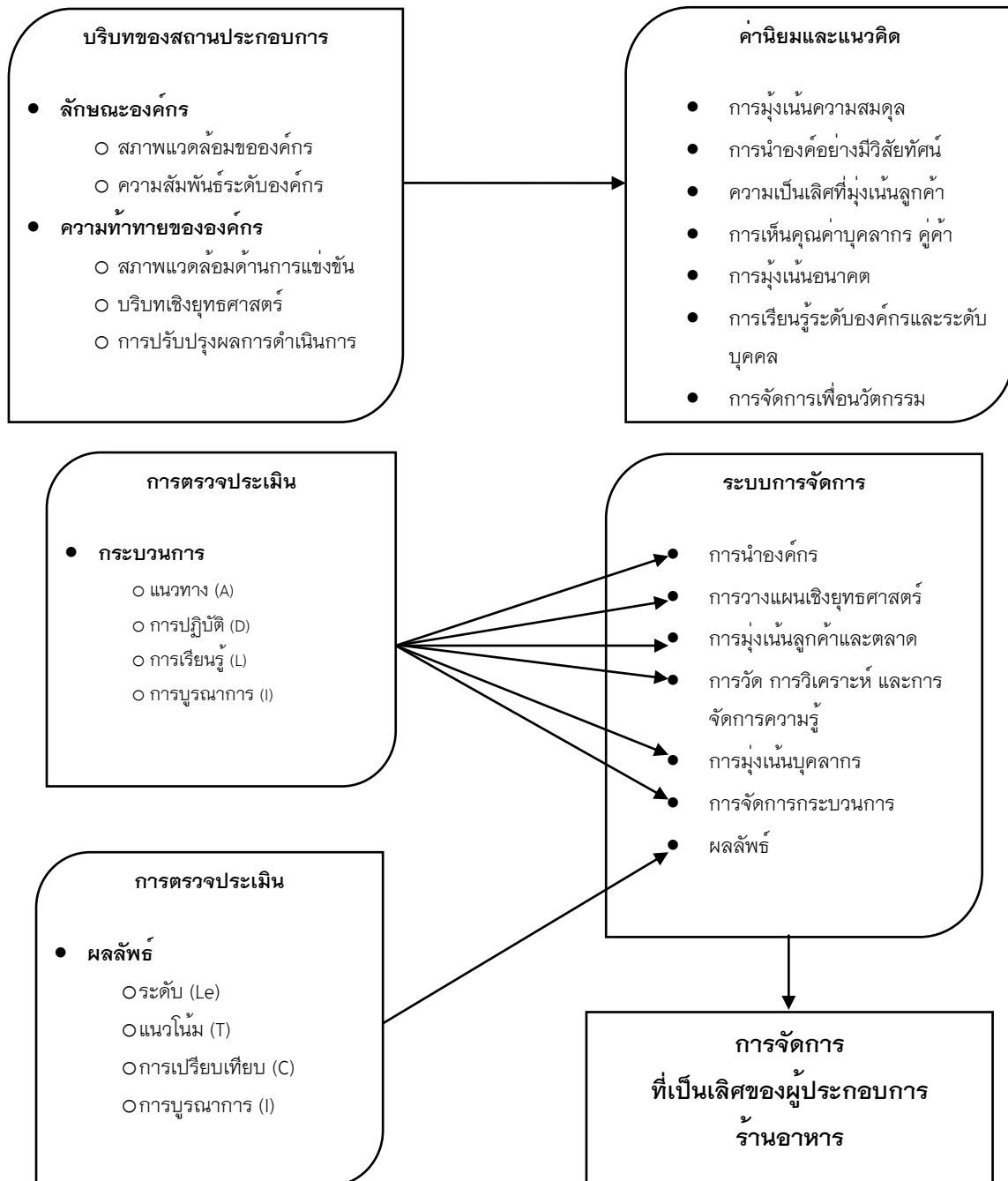
แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ คือ การจัดการที่เน้นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการจัดการภายใน ซึ่งต้องเตรียมแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปหรือตอบโต้ภาวะการณ์แข่งขันได้อย่างรวดเร็วโดยมีการจัดทรัพยากรให้เหมาะสม (ประเสริฐ ผลามิตร, 2550)

แนวคิดการออกแบบความเป็นเลิศ ประกอบด้วย 1. การนำองค์กร 2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5. การมุ่งเน้นบุคลากร 6. การจัดการกระบวนการ 7. ผลลัพธ์ (SALIKA Knowledge sharing space, 2565)

แนวคิดเกี่ยวกับสถานประกอบการร้านอาหาร โดยให้ความสำคัญกับ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน หรือบุคลากร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2555)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง “กลยุทธ์การพัฒนาสร้างความเป็นเลิศของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น” โดยสามารถจัดทำเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีการเก็บข้อมูลโดยการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ที่ใช้เทคนิควิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และเทคนิคการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) แล้วการบูรณาการข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในพื้นที่การศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดย

พื้นที่ในการวิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ร้านอาหารในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น 7 แห่ง โดยใช้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 21 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย งานวิจัยนี้เน้นการมีส่วนร่วมของทีมงานวิจัยและสถานประกอบการร้านอาหาร จึงมีวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การจัดเวทีสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) การสำรวจ (Participatory Observation) และการประชุมกลุ่มย่อย โดยมีเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลได้แก่ การจดบันทึก ถ่ายภาพ การบันทึกวีดีโอ การทำ mind Mapping และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม เป็นต้น ตลอดจนการวิเคราะห์แบบมีส่วนร่วมของทีมงานวิจัย โดยมีขั้นตอนการวิจัย แบ่งเป็น 5 ช่วงคือ 1) การพัฒนาโจทย์วิจัยและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 2) เตรียมทีม คน และสร้างความเข้าใจกับสถานประกอบการร้านอาหาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) เก็บรวบรวมข้อมูลบริบทของสถานประกอบการร้านอาหารและสภาพปัญหาหรือประเด็นที่น่าสนใจของสถานประกอบการร้านอาหาร 4) การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และ 5) สรุปผลและจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นที่ 1 : พัฒนาโจทย์วิจัยและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ขั้นที่ 2 : เตรียมทีม คน และสร้างความเข้าใจกับชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง 1) กิจกรรมประชุมทีมงานวิจัย 2) กิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมนักวิจัยในการศึกษาข้อมูล 3) กิจกรรมเปิดโครงการวิจัย ขั้นที่ 3 : เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม 1) กิจกรรมศึกษาบริบทสถานประกอบการ/คัดเลือกสถานประกอบการต้นแบบ ขั้นที่ 4 : การสัมภาษณ์เชิงลึก ขั้นที่ 5 : การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ขั้นที่ 6 : การประชุมเชิงปฏิบัติการ ขั้นที่ 7 : การสรุปและจัดทำรายงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์และสรุปข้อมูลจากการศึกษาเชิงเอกสาร จากกรอบทฤษฎีวรรณกรรมทางวิชาการ โดยศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร กฎหมาย ระเบียบ บทความ และงานวิจัย ในหน่วยงาน ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้นัยสำคัญของค่าในข้อมูลมาวิเคราะห์หาแนวคิดที่ปรากฏขึ้นตามประเด็นที่กำหนด และสรุปตามประเด็นของกรอบการวิจัย และ **การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก** การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์โดยการจำแนกถ้อยคำหรือข้อความ ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับความเป็นไปได้ วิธีการและกลไกการพัฒนาสร้างความเป็นเลิศของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ใน

เขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น แล้วนำมาวิเคราะห์ ตีความ และสังเคราะห์ ด้วยหลักแห่งเหตุผล อภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบตามสภาพการณ์ ปรากฏการณ์ ความสัมพันธ์ และประเด็นสำคัญ เพื่อหาลักษณะร่วม (Common Character) ของสถานประกอบการ ร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เพื่อตอบคำถามการวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาการจัดการของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

สภาพแวดล้อมของสถานประกอบการเป็นส่วนที่สำคัญที่องค์กรต้องวางแผนการดำเนินงาน และออกแบบแผนการจัดการองค์กร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร บทบาทที่สำคัญขององค์กรที่มีการปรับตัวและต้องพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นบทบาทที่สำคัญที่องค์กรต้องสามารถออกแบบการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบและมีวิธีการในการดำเนินการ ดังนั้น ความสำคัญของการจัดการองค์กรจะส่งผลต่อสภาพของบริบทขององค์กรได้เป็นอย่างดีในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นการขับเคลื่อนในการดำเนินการจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินงาน สถานประกอบการร้านอาหารมีวิธีในการบริหารจัดการของสถานประกอบการแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร ซึ่งยังขาดระบบในการบริหารในการกิจการระยะยาว

2. ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

ผู้ประกอบการต้องมีเทคนิคในการบริหารภายใต้สถานประกอบการ ประกอบด้วย การนำองค์การที่มีประสิทธิภาพ การออกแบบกลยุทธ์องค์กรให้สอดคล้องกับบริบทของสถานประกอบการ การรับฟังเสียงของลูกค้า การพัฒนาบุคลากรของสถานประกอบการ มีระบบการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ นำสู่การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่แตกต่างให้กับสถานประกอบการ กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา สื่อสารให้ทราบการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นของสถานประกอบการ ควรสร้างสภาพแวดล้อมในการดำเนินการเพื่อให้สถานประกอบการประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต ด้วยวิธีการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุตามการจัดการขององค์กร ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีเทคนิควิธีการที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีการปรับปรุงแก้ไขผลการดำเนินงาน กำหนดทิศทางเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการ มีวิธีการในการตั้งความคาดหวังของผลลัพธ์ที่มีผลต่อการดำเนินการ แสดงให้เห็นถึงทิศทางและผลที่อาจเกิดขึ้นต่อผลการดำเนินการของสถานประกอบการ

3. ผลการพัฒนากลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

การประเมินผลลัพธ์ผ่านตัวชี้วัดภายใต้การขับเคลื่อนองค์กรให้มีเสถียรภาพได้เกิดจากการขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน มีเอกภาพในการดำเนินงาน วางแผน ออกแบบ พัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตัวชี้วัดในการวัดผลลัพธ์ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ต้องประกอบด้วย การวัดการนำองค์กร การวัดกลยุทธ์ขององค์กร การวัดลูกค้าที่มาใช้บริการองค์กร การวัดผลประกอบการงบประมาณ การวัดตัวบุคลากรในการปฏิบัติงาน และการวัดระบบการปฏิบัติงาน เป็นส่วนที่ขับเคลื่อนองค์กรอย่างเป็นระบบซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้อาจประเมินจากค่าเป้าหมายที่สถานประกอบการหรือผู้นำองค์กรของสถานประกอบการตั้งไว้ ซึ่งหลักที่สำคัญในการประเมินของสถานประกอบการ อาจประเมินจากตัววัดที่สำคัญประกอบด้วยหลักคิดการวัดตัวชี้วัด ค่าร้อยละ สัดส่วน จำนวน ความถี่ ระยะเวลา และระดับความสำเร็จ ซึ่งให้สอดคล้องกับลักษณะของการดำเนินงานของงานหรือการปฏิบัติตามแนวทางหรือทิศทางของงานเหล่านั้นเป็นสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

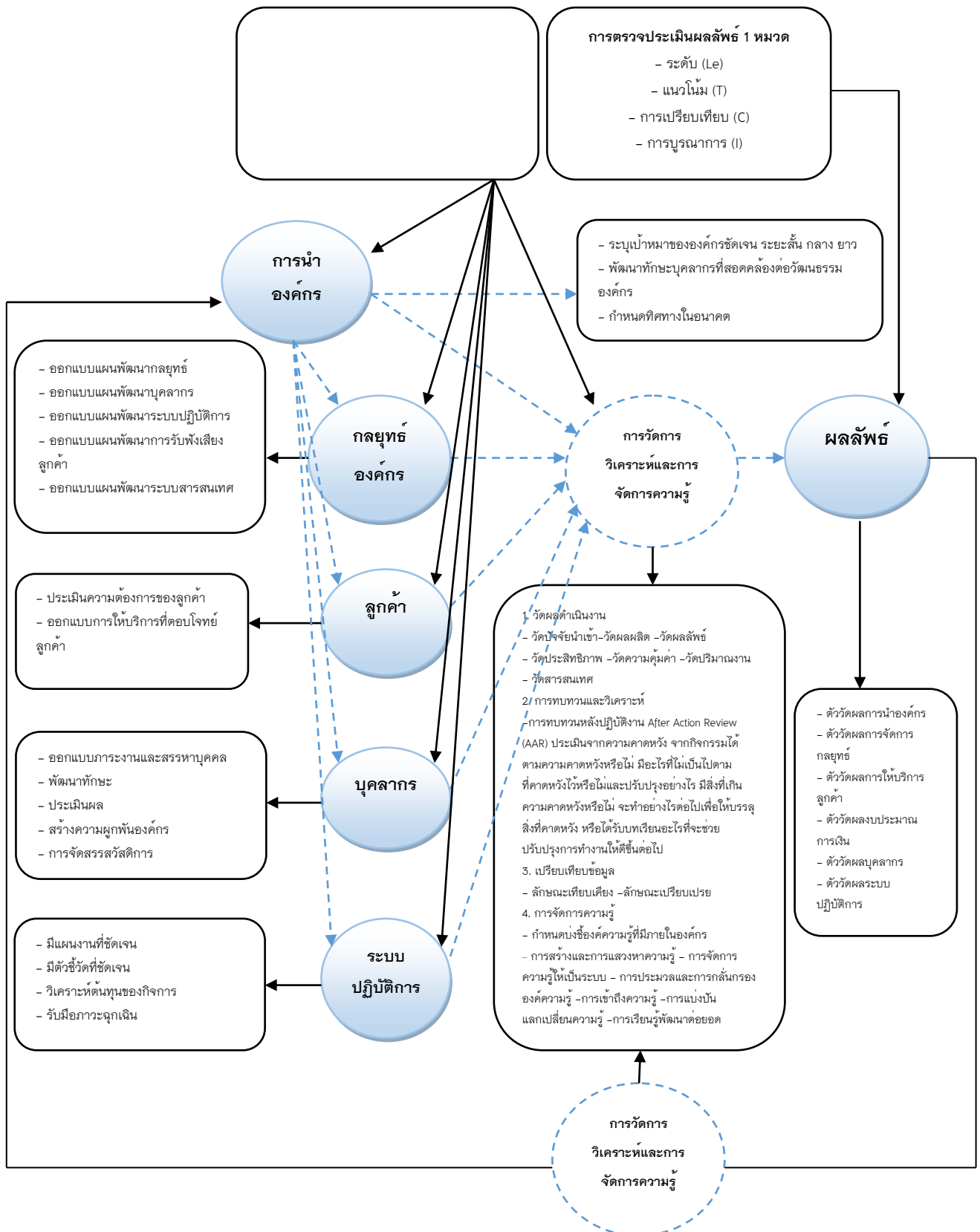
1. ผลการศึกษากิจการการจัดการของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น พบว่า บริบทของสถานประกอบการ สภาพแวดล้อมของสถานประกอบการเป็นส่วนที่สำคัญที่องค์กรต้องวางแผนการดำเนินงานและออกแบบแผนการจัดการองค์กร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร บทบาทที่สำคัญขององค์กรที่มีการปรับตัวและต้องพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นบทบาทที่สำคัญที่องค์กรต้องสามารถออกแบบการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบและมีวิธีการในการดำเนินการ ดังนั้น รูปแบบการดำเนินงานของสถานประกอบการจึงมีความแตกต่างกันออกไป และเทคนิคการบริหารของสถานประกอบการก็มีความแตกต่างกันออกไปตามบริบทของสถานประกอบการนั้นๆ สภาพแวดล้อมขององค์กร สถานประกอบการมีแนวทางและวิธีการในการให้บริการ ที่แตกต่างกันออกไป และมีเทคนิควิธีในการให้บริการอย่างครบวงจร สอดคล้องกับ จุฑามาศ พันธ์พระ และ คณะ (2561) ได้กล่าวว่า องค์กรประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารมี 8 องค์ประกอบ ได้แก่ การจัดการภายใน กลยุทธ์ การจัดการ การตลาด ค่านิยมร่วม การวางแผนผลิตภัณธ์ การจัดการความรู้ คุณภาพการให้บริการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อศักยภาพของผู้ประกอบการด้านความเป็นผู้ประกอบการ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการตลาดธุรกิจบริการ ด้านความรู้และเทคโนโลยี

2. ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น พบว่า การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงของสถานประกอบการ ผู้ประกอบการควรมีวิธีการในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ การจัดทำกลยุทธ์ ผู้ประกอบการควรมีวิธีการในการสร้างกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสถานประกอบการ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ ความคาดหวังของลูกค้า

ผู้ประกอบการร้านอาหารควรมีวิธีการในการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งในอดีต ทั้งที่พึงมีและทั้งของคู่แข่ง การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถานประกอบการ ผู้ประกอบการควรมีวิธีการในการวัดผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของสถานประกอบการ และเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากรของสถานประกอบการ สถานประกอบการต้องมีวิธีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังที่มีความจำเป็นของสถานประกอบการ กระบวนการทำงานของสถานประกอบการ สถานประกอบการควรมีการจัดทำข้อกำหนดทิศทางของสถานประกอบการให้สอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์ของสังคม และทิศทางของการเปลี่ยนแปลงของสังคม การจัดการผลลัพธ์ของสถานประกอบการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สถานประกอบการต้องมีความเข้าใจและมีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับ นลินี พานสายตา และ คณะ (2561) ได้กล่าวว่า กลยุทธ์การบริหารร้านอาหารและเครื่องดื่มแบบฟู้ดทรัคให้ประสบความสำเร็จ จากผลการสังเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้การบริหารร้านอาหารและเครื่องดื่มแบบฟู้ดทรัคประสบความสำเร็จนั้น ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยทางการบริหาร และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผลการวิจัยเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารร้านอาหารและเครื่องดื่มแบบฟู้ดทรัคที่เด่นชัดที่สุด คือ กลยุทธ์ (Strategy) ด้วยการสร้างความแปลกใหม่และเอกลักษณ์เฉพาะตัวของร้านฟู้ดทรัคแต่ละร้าน ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารร้านอาหารและเครื่องดื่ม แบบฟู้ดทรัคที่เด่นชัดที่สุด คือ การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า และผลิตภัณฑ์ (Product) มีความแปลกใหม่ มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และการใช้ วัตถุดิบที่มีคุณภาพ

3. ผลการพัฒนากลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น พบว่า สถานประกอบการร้านอาหารที่เปิดใช้บริหารเพื่อยกระดับการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างประสิทธิผลให้กับสถานประกอบการนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องพึงตระหนักและให้ความสำคัญกับบทบาทและวิธีการขั้นตอนในการขับเคลื่อนของสถานประกอบการ ดังนั้น การดำเนินการของสถานประกอบการจะประสบความสำเร็จได้นั้นเกิดจากวิธีการและเทคนิคขั้นตอนที่ออกแบบมาอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาสถานประกอบการร้านอาหาร สอดคล้องกับ รจิต คงหาญ และ อนุชิต แสงอ่อน (2561) ได้กล่าวว่า จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุนามในส่วนของตัวเองแปรส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้าน รวมกับผลการวิเคราะห์ตัวแปรภายนอกอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและด้านวัฒนธรรม รวมทั้งหมดเป็น 6 ด้าน ที่ใช้พยากรณ์พฤติกรรมผู้บริโภค ผลการวิเคราะห์พบว่า ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความถี่ต่อเดือนของผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านอาหารริมทางสมัยใหม่ในกรุงเทพมหานคร หมายความว่า ยิ่งมีการทำให้ปัจจัยทั้งหมดด้านดีขึ้น

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



จากแผนภาพการพัฒนากลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น สามารถอธิบายลำดับขั้นตอนในการขับเคลื่อนสถานประกอบการร้านอาหาร ดังต่อไปนี้

สถานประกอบการร้านอาหารที่เปิดใช้บริหารเพื่อยกระดับการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างประสิทธิผลให้กับสถานประกอบการนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องพึงตระหนักและให้ความสำคัญกับบทบาทและวิธีการขั้นตอนในการขับเคลื่อนของสถานประกอบการ ดังนั้น การดำเนินการของสถานประกอบการจะประสบความสำเร็จได้นั้นเกิดจากวิธีการและเทคนิคขั้นตอนที่ออกแบบมาอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาสถานประกอบการร้านอาหาร โดยลำดับขั้นที่สำคัญดังนี้

1. การนำองค์กร ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องเป็นผู้นำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ทิศทางการนำองค์กรของผู้ประกอบการร้านอาหารเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินการในสถานประกอบการนั้น ๆ ซึ่งปรากฏในเชิงประจักษ์ของข้อมูลการบริหารองค์กรที่มีความชัดเจนแล้วว่า ทิศทางการพัฒนาสถานประกอบการร้านอาหาร หรือการต่อยอดเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับสถานประกอบการร้านอาหารเป็นความท้าทายในการนำองค์กรของเจ้าของสถานประกอบการร้านอาหารเป็นอย่างดี และเป็นผู้สะท้อนให้เห็นแนวทางในการพัฒนาของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดีในการเปลี่ยนแปลง และสร้างผลสัมฤทธิ์ให้กับสถานประกอบการร้านอาหารภายในช่วงเวลาหรือในช่วงของการเปลี่ยนผ่านในการทำงานของสถานประกอบการร้านอาหาร โดยที่ผลการประเมินหรือการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ผู้นำของสถานประกอบการร้านอาหารต้องระบุเป้าหมายองค์กรให้มีความชัดเจน ในระดับระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยผ่านกลไกการขับเคลื่อนภายใต้ การดำเนินงานในเชิงการจัดการกลยุทธ์องค์กร ลูกค้า บุคลากร และระบบปฏิบัติการ ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้เป็นส่วนสนับสนุนในการนำองค์กรของผู้ประกอบการร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานภายในองค์กร

2. กลยุทธ์องค์กร ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องมีวิธีการในการขับเคลื่อนองค์กรโดยมีแผนกลยุทธ์องค์กรในการขับเคลื่อนเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงจุดเป้าหมายที่วางไว้ สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญคือการจัดการเชิงกลยุทธ์ เพราะกลยุทธ์จะเป็นตัวกำหนดทิศทางในการก้าวเดินของสถานประกอบการร้านอาหารไม่ให้หลงไปในเส้นทางใดเส้นทางหนึ่ง และเป็นการสร้างความเปลี่ยนแปลงของสถานประกอบการร้านอาหารอย่างเป็นทางการ ดังนั้น การพัฒนาระบบเชิงกลยุทธ์ของสถานประกอบการร้านอาหารจะเป็นเครื่องพิสูจน์การบริหารจัดการของสถานประกอบการร้านอาหารได้เป็นอย่างดี โดยพื้นฐานหลักของการพัฒนากลยุทธ์ซึ่งจากการวิเคราะห์ปรากฏว่า สถานประกอบการร้านอาหารต้องมีการจัดทำแผนพัฒนากลยุทธ์องค์กร แผนพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนาระบบปฏิบัติการ แผนพัฒนาการรับฟังเสียงของลูกค้า และแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ของสถานประกอบการ ซึ่งต้องมีการพัฒนาในช่วงระดับระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ตามลำดับ หรือทางสถานประกอบการ

มีความต้องการเพิ่มเติมในแผนพัฒนาอื่นๆ นอกจากนี้สถานประกอบการสามารถพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของสถานประกอบการนั้น ๆ ได้เพื่อสร้างความเป็นเอกภาพในการพัฒนาระบบงานของสถานประกอบการนั้น ๆ

3. ลูกค้า เป็นหัวใจหลักของการทำธุรกิจเพราะหากขาดลูกค้าแล้วธุรกิจนั้น ๆ ก็อาจเกิดการสะดุดหรือปิดกิจการได้ในที่สุด ดังนั้น แล้วการบริหารงานของสถานประกอบการต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าในสถานประกอบการ ซึ่งสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องตระหนักและให้ความสำคัญ คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และวิธีการอำนวยความสะดวก รวมเป็นถึงรสชาติของอาหารที่ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม สิ่งที่สำคัญที่สถานประกอบการต้องเพิ่มเติมโดยการประเมินความต้องการของลูกค้า มีวิธีการในการออกแบบการให้บริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า โดยการศึกษาข้อมูลหรือสื่อสารสิ่งใหม่ ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือศึกษาดูงานจากสถานประกอบการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแล้ว นำมาปรับปรุงพัฒนาในสถานประกอบการนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีให้กับสถานประกอบการในการพัฒนาต่อยอดการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้

4. บุคลากร เป็นพื้นฐานหลักของสถานประกอบการต้องมีเพราะเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรนั้น ๆ การวางโครงสร้างสถานประกอบการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการกำหนดทิศทางของการขับเคลื่อนองค์กร เพราะบุคลากรต้องอยู่ภายใต้กิจกรรมหรือกิจการของสถานประกอบการนั้น ๆ โดยพื้นฐานหลักที่สถานประกอบการต้องพึงปฏิบัติให้กับดำเนินงานนั้น ๆ ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์และการประเมินจากสถานการณ์ที่มีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน สถานประกอบการต้องดำเนินการ คือ 1) ออกแบบภาระงานและสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับงานรวมถึงกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานให้เป็นส่วนที่มาขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายเพื่อให้เกิดความสำเร็จภายในสถานประกอบการ 2) พัฒนาทักษะการทำงานอย่างเป็นระบบ เพราะทักษะการทำงานจะเป็นตัวช่วยในการกำหนดทิศทางของสถานประกอบการได้ โดยการพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานหรือเพิ่มเทคนิควิธีการที่แตกต่างและมีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กร 3) ประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยสถานประกอบการต้องออกแบบระบบการประเมินผลการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานด้วยวิธีการรับรู้ร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวกับภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบในการทำงานและพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายใต้สถานประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างผลลัพธ์ให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี 4) การสร้างความผูกพัน เป็นกิจกรรมที่สถานประกอบการต้องดำเนินการด้วยวิธีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จัดกิจกรรมแบบการทำงานเป็นทีม จัดกิจกรรมนันทนาการหรือกิจกรรมอื่นใดที่สถานประกอบการเล็งเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่สร้างความผูกพันที่ดีให้กับสถานประกอบการได้ หากปรับปรุงพัฒนาลักษณะนี้ บุคลากรจะรู้สึกภาวะของการทำงานอย่างมีความสุขและอยู่กับองค์กรเพื่อสนับสนุนให้สถานประกอบการมีประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานเพื่อตอบสนอง

องค์กรและทำให้องค์กรเกิดเสถียรภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป 5. การจัดสรรสวัสดิการ เป็นส่วนหนึ่งที่เมื่อสถานประกอบการมีการเติบโตขึ้นหรือมีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น ควรมีสวัสดิการที่ดีให้กับบุคลากรภายใต้สถานประกอบการเพื่อเป็นการสร้างเสริมกำลังใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่สร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และเป็นขวัญกำลังใจในการพัฒนาระบบการทำงานภายใต้สถานประกอบการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้นต่อไป

5. ระบบปฏิบัติการ เป็นการสร้างมาตรฐานให้กับสถานประกอบการ เมื่อสถานประกอบการมีระบบการปฏิบัติงานที่ดี เช่น การเรียนรู้และเข้าถึงระบบของการดำเนินงานของสถานประกอบการไปในทิศทางเดียวกันจะเป็นตัววัดว่าสถานประกอบการมีประสิทธิภาพในการทำงานแบบครบวงจรอย่างเป็นระบบได้โดยให้ความสำคัญของการดำเนินการ คือ 1) การมีแผนงานที่ชัดเจน สถานประกอบการต้องกำหนดแผนการดำเนินงานของรายบุคคลให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพราะแผนงานที่ชัดเจนจะเป็นส่วนที่ทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนได้ชัดเจนและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ 2) มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน สถานประกอบการต้องออกแบบตัวชี้วัดที่ชัดเจนให้กับองค์กรเพื่อให้บุคลากรเห็นเป้าหมายของการดำเนินงานและให้งานนั้นบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ตามแบบแผนแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทของสถานประกอบการ 3) วิเคราะห์ต้นทุนของกิจการ เมื่อการดำเนินงานผ่านไป 1 ปีงบประมาณ ผู้ประกอบการต้องทบทวนผลการดำเนินงานและวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินการจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาของสถานประกอบการเพื่อเรียงเรียงลำดับงานที่ต้องมีการขับเคลื่อนอย่างเร่งด่วน งานที่ต้องขับเคลื่อนในระยะยาว หรือวิธีการอื่น ๆ ที่สถานประกอบการมองว่าเป็นความเหมาะสมของการดำเนินงานให้บรรลุเป้าประสงค์ของสถานประกอบการในอนาคต 4) รับมือภาวะฉุกเฉิน เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินภายในสถานประกอบการ ผู้ประกอบการต้องมีแผนสำรองในการรับมือภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่สถานประกอบการไม่คาดคิดว่าจะเกิดเหตุการณ์ในลักษณะนี้ขึ้นภายใต้สถานประกอบการ

6. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ของการนำองค์กร กลยุทธ์องค์กร ลูกค้ายุทธศาสตร์และระบบปฏิบัติการ ซึ่งสถานประกอบการต้องประเมินวัดผลทุกมิติประเด็น ข้อที่ 1 – 6 เพื่อประเมินศักยภาพขององค์กรในการขับเคลื่อนสู่การเรียนรู้ซึ่งวิธีการวัดผลและประเมินผล คือ 1) การวัดผลดำเนินงาน ประกอบด้วย การวัดปัจจัยนำเข้า ผลผลิต ผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ปริมาณงานและสารสนเทศ 2) การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน สถานประกอบการต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานและทบทวนผลการดำเนินงานด้วยรูปแบบการประเมินแบบ AAR โดยประเมินจากการตั้งคำถามของสถานประกอบการ คือ ความคาดหวังจากกิจกรรมคืออะไร ได้รับตามความคาดหวังหรือไม่ มีอะไรที่ไม่เป็นตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ และมีวิธีการปรับปรุงอย่างไร มีสิ่งที่เกิดความคาดหวังหรือไม่ จะทำอะไรต่อไปเพื่อให้บรรลุสิ่งที่คาดหวัง หรือได้รับบทเรียนอะไรที่ช่วยปรับปรุงการทำงานที่ดีขึ้นต่อไปได้ 3) การเปรียบเทียบข้อมูล สถานประกอบการต้องมีการเปรียบเทียบการบริหารงานขององค์กรของตนเองกับการบริหารขององค์กรที่ประสบความสำเร็จกว่า เพื่อเป็นการ

พัฒนาสถานประกอบการให้สูงขึ้น ซึ่งวิธีการในการเปรียบเทียบคือลักษณะของการเทียบเคียง และลักษณะการเปรียบเทียบ 4) การจัดการความรู้ เมื่อสถานประกอบการ มีการวัดผลการดำเนินการ ทบทวนหลังปฏิบัติงาน และการเปรียบเทียบข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สถานประกอบการต้องมีการจัดการความรู้และพัฒนาระบบการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องและขับเคลื่อนในทิศทางที่นำเสนอเบื้องต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของสถานประกอบการอย่างไม่มีขีดจำกัด

7. ผลลัพธ์ เมื่อสถานประกอบการได้ดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรได้เต็มรูปแบบ โดยขับเคลื่อนผ่านการนำองค์กร กลยุทธ์องค์กร ลูกค้า บุคลากรและระบบปฏิบัติงานแล้วและได้ประเมินผ่านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้แล้ว ปรากฏทัศนคติก็คือ ผลลัพธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นผลลัพธ์เกิดจากกระบวนการทำงานข้างต้นในทุกมิติที่องค์กรดำเนินการขับเคลื่อน ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่มีความชัดเจน กล่าวคือ หากสถานประกอบการมีขั้นตอนในการนำองค์กร การขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร การเอาใจใส่ลูกค้า การพัฒนาระบบบุคลากร รวมถึงความชัดเจนในการปฏิบัติงาน เรียบร้อยแล้ว ผลลัพธ์ที่ชัดเจนย่อมเกิดกับของสถานประกอบการเช่นกัน ซึ่งสถานประกอบการต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่สำคัญ คือ ตัววัดผลการนำองค์กร ตัววัดผลการจัดการกลยุทธ์ ตัววัดผลการให้บริการลูกค้า ตัววัดผลการงบประมาณ ตัววัดผลบุคลากร และตัววัดผลระบบปฏิบัติการ ซึ่งเมื่อผ่านการประเมินแล้ว นำไปสู่การนำผลลัพธ์ไปวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ เพื่อไปต่อยอดการพัฒนา

8. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ของผลลัพธ์ โดยวิธีการในการดำเนินการให้เป็นไปตามทิศทางตามข้อ 6 ซึ่งในส่วนการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ของผลลัพธ์ เพื่อประเมินผลลัพธ์และหาแนวทางในการขับเคลื่อนการ นำองค์กร กลยุทธ์องค์กร ลูกค้า บุคลากร และระบบปฏิบัติงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

กรอบการพัฒนากลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่ จังหวัดขอนแก่น จากข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 8 ปรากฏว่าผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบต้องมีความสัมพันธ์กันและเชื่อมกันอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นลักษณะการหมุนเวียนในการขับเคลื่อนของสถานประกอบการให้พัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมหรือการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ การดำเนินการตามองค์ประกอบสถานประกอบการต้องมีหลักในการประเมินผลในเทคนิคกระบวนการทำงาน โดยผ่านการตรวจประเมินตามขั้นตอนกระบวนการ 6 ประเด็น ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 การนำองค์กร ประเด็นที่ 2 กลยุทธ์องค์กร ประเด็นที่ 3 ลูกค้า ประเด็นที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ประเด็นที่ 5 บุคลากร ประเด็นที่ 6 ระบบปฏิบัติการ โดยมีวิธีการในการประเมินผลการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการดำเนินการ คือ A (Approach) แนวทาง สถานประกอบการมีวิธีที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการทำงานที่วางไว้อย่างไร ความเหมาะสมของวิธีการนั้นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของการดำเนินงานของสถานประกอบการตามสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลให้กับองค์กรด้วยวิธีการอย่างไร และนำ

วิธีการดังกล่าวไปใช้ซ้ำได้มากน้อยเพียงใด D (Deployment) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ สถานประกอบการมีวิธีการถ่ายทอดขั้นตอนในการดำเนินการดังกล่าวนี้ให้กับผู้ปฏิบัติการภายในสถานประกอบการอย่างไร และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงเสนอผลการดำเนินงานได้มากน้อยเพียงใด L (Learning) การเรียนรู้ สถานประกอบการมีวิธีการในการปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบอย่างไร ด้วยวิธีการเรียนรู้จากผลการดำเนินงาน สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดได้ และสถานประกอบการสามารถสร้างนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นกับสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี I (Integration) การบูรณาการ สถานประกอบการมีวิธีการในการบูรณาการการดำเนินการ จากประเด็นที่ 1 ถึง ประเด็นที่ 6 ให้สอดคล้องกับบริบทการดำเนินการหรือการสนับสนุนการดำเนินการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ด้วยวิธีการที่แตกต่างได้อย่างไร

ส่วนการประเมิน “ผลลัพธ์” สถานประกอบการต้องมีวิธีในการประเมินผ่านขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินการ ด้วยหลักการ ดังนี้ L (Level) ระดับของผลผลิตและผลลัพธ์ของสถานประกอบการต้องมีเกณฑ์ในการวัดผลสำเร็จของการดำเนินการของสถานประกอบการเพื่อให้สถานประกอบการจะสามารถดำเนินการให้บรรลุถึงจุดหมายที่สถานประกอบการได้ตั้งไว้ T (Trends) แนวโน้ม สถานประกอบการต้องมีแนวทางในการปรับปรุงผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้เข้ากับสถานการณ์ของสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว C (Comparisons) การเปรียบเทียบ สถานประกอบการต้องมีวิธีการในการวิเคราะห์ผลลัพธ์เทียบกับคู่แข่งหรือคู่แข่งในสถานประกอบการที่คล้ายคลึงกันว่าอยู่ในระดับไหน และจะพัฒนาสถานประกอบการให้ดีขึ้นมากกว่านั้นด้วยวิธีการใด ซึ่งการเทียบให้สถานประกอบการเทียบในทุกมิติของผลลัพธ์การดำเนินการ I (Integration) การบูรณาการ ผลลัพธ์ของการดำเนินการของสถานประกอบการสามารถนำไปบูรณาการให้สอดคล้องกับการปรับตัวตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงตามบริบทของสถานประกอบการมากขึ้นเพียงใดในทุกมิติ ซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางการขับเคลื่อนของสถานประกอบการให้ดียิ่งขึ้นไปทั้งในด้านกระบวนการและผลลัพธ์ของสถานประกอบการในอนาคตต่อไปได้

สรุป

กลยุทธ์การพัฒนาสร้างความเป็นเลิศของผู้ประกอบการร้านอาหาร (SME) ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยโดยศึกษาบริบทของสถานประกอบการร้านอาหาร ซึ่งปรากฏชัดว่า สถานประกอบการร้านอาหารยังมีการบริหารงานที่มีความแตกต่างกัน ขาดระบบในการบริหารงาน โดยใช้ประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติมาไว้ในสถานประกอบการ ซึ่งมีวิเคราะหแนวทางปรากฏว่า ผู้ประกอบการต้องมีวิสัยทัศน์ในการนำองค์กรของสถานประกอบการอย่างเป็นระบบ มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้า พัฒนาศักยภาพของบุคลากร และออกแบบระบบปฏิบัติการทำงานให้เป็นระบบงานมากยิ่งขึ้น นำสู่การวิเคราะห์ วัดผล และออกแบบแนวทางใหม่ในการพัฒนาสถานประกอบการ เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่แตกต่างให้กับสถานประกอบการร้านอาหารมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า สถานประกอบการมีการบริหารที่แตกต่าง โดยใช้ประสบการณ์ในอดีต ยังขาดระบบในการบริหารในการกิจการระยะยาว ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรนำองค์ความรู้และแนวทางที่เป็นระบบจากองค์ความรู้การวิจัยไปปรับใช้ในสถานประกอบการในทิศทางเดียวกันและออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทของสถานประกอบการ

1.2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการควรมีเทคนิคในการนำองค์การ ออกแบบกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับบริบทองค์กร การรับฟังเสียงของลูกค้า การพัฒนาบุคลากร การจัดระบบการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทุกมิติ เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่แตกต่างให้เกิดขึ้น ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องมีแนวทางวางระบบการนำองค์กรของผู้นำองค์กร วางแผนกลยุทธ์ให้เป็นระบบ ออกแบบการรับฟังเสียงของลูกค้า พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ จัดออกแบบระบบปฏิบัติงานใหม่ วิเคราะห์องค์รวมของสถานประกอบการ และวัดผลลัพธ์เป็นช่วง 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน และ 1 ปี ตามลำดับ

1.3 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า การพัฒนาโดยขับเคลื่อนในทิศทางเดียวกัน วางแผน ออกแบบ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการประเมินการนำองค์กร, กลยุทธ์องค์กร, ลูกค้าที่มาใช้บริการ, ผลประกอบการงบประมาณ, บุคลากรในการปฏิบัติงาน และระบบการปฏิบัติงาน ประเมินจากค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ค่าร้อยละ สัดส่วน จำนวน ความถี่ ระยะเวลา และระดับความสำเร็จ ให้สอดคล้องกับทิศทางของบริบทนั้นๆ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ สถานประกอบการควรนำแนวทางดังกล่าวไปบูรณาการปรับใช้ในสถานประกอบการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างประสิทธิผลให้กับองค์กรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะนโยบายเชิงวิชาการ

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบแนวทางและวิธีการที่สามารถไปบูรณาการปรับใช้กับองค์กร สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับสถานประกอบการร้านอาหารได้ โดยให้ความสำคัญกับลูกค้า และสร้างบุคลากรให้มีสมรรถนะในการให้บริการ สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยเกี่ยวกับ ประเมินความต้องการของลูกค้า และการสร้างสมรรถนะของบุคลากรในการสร้างความเชื่อมั่นของการให้บริการของสถานประกอบการร้านอาหาร

เอกสารอ้างอิง

จุฑามาศ พันธ์พระ, สมนึก วิสุทธิแพทย์, ชีรวิทย์ บุญยโสภณ และ ทวีศักดิ์ รูปสิงห์. (2561). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 6 (2), 165-176.

- ญาณิศา เพื่อนเพาะ. (2561)., ประเพณีของร้านอาหาร กับคุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(1), 303–321.
- นลินี พานสายตา, ประวีณา คาไซ และ จตุพล จรุงโรจน์ ณ อยุธยา. (2561). กลยุทธ์การบริหารร้านอาหารและเครื่องดื่มแบบฟู้ดทรัคให้ประสบความสำเร็จ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(2), 244–280.
- ประเสริฐ ผลามิตร. (2550). การกำหนดกลยุทธ์ทางการแข่งขันเพื่อสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนของร้านไท่สุกรแปรรูป. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน. (2561). กลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจร้านอาหารริมทางสมัยใหม่ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 10(1), 91–103.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2555). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 7(1), 156–169.
- สุพรรณิ ไชยอำพร. (2560). ความมั่นคงทางอาหาร: สิ่งบ่งชี้ตัววัฒนธรรมในสังคมไทย. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 57(1), 200–223.
- Hodgson, J. (2010). *The French Prosecutor in Question*. UK: University of Warwick.
- SALIKA. (2565). Malcolm Baldrige “บิดา” แห่ง “ความเป็นเลิศ”. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2565 จาก <https://www.salika.co/2019/12/16/malcolm-baldrige/>