

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหาร ที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร

Factors Influencing the Performance of Full-Service Restaurants in Bangkok

¹พรชวรรณ สุขสมวัฒน์, ²กฤษฎา มุฮัมหมัด และ ³ณกมล จันทร์สม

¹Patsawan Suksumwat, ²Kritsada Muhammad, and ³Nakamol Chansom

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

Rangsit Business School, Rangsit University, Thailand

E-mail: ¹patsawan2549@gmail.com, ²kritsada.m@rsu.ac.th, ³nakamol.c@rsu.ac.th

Received February 8, 2025; Revised March 24, 2025; Accepted March 31, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ 3) สร้างแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ และ 4) เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ การวิจัยเป็นแบบผสานวิธี ใช้แนวคิดการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ความสามารถด้านนวัตกรรม ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นกรอบการวิจัย เพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ที่นำไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานครเพื่อให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น พื้นที่วิจัย คือ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ที่ขึ้นทะเบียนกับ สสว. ในปี พ.ศ. 2565 ทุกขนาดธุรกิจ จำนวน 394 ราย ใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้มีประสบการณ์ด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิด คือ 1) แบบสอบถาม และ 2) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแบบจำลองสมการโครงสร้าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรสังเกตได้ที่สามารถรับอิทธิพลจากตัวแปรแฝงได้มากที่สุด ได้แก่ การเติบโตของกำไร 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ได้แก่ การเติบโตของกำไร 3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากที่สุด

ได้แก่ ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน 4) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของร้านอาหาร คือ การมีประสบการณ์ในการทำร้านอาหาร มุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ นำนวัตกรรมมาใช้ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพจากส่วนแบ่งการตลาดและความพึงพอใจของลูกค้า องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การดำเนินงานของร้านอาหาร โดยมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ เลือกนวัตกรรมให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน; ร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ; สมการโครงสร้าง

Abstract

This research aimed to 1) analyze the confirmatory components of the factors affecting the performance of full-service restaurants; 2) study the factors affecting the performance of full-service restaurants; 3) create a structural equation model of the factors affecting the performance of full-service restaurants; and 4) propose guidelines for improving the performance of full-service restaurants. The research methodology was a mixed-methods approach using the concepts of entrepreneurial orientation, innovation capability, sustainable competitive advantage, and performance as a research framework to generate new insights applicable to improving the performance of full-service restaurants in Bangkok. The research area was Bangkok, and the sample group was 394 full-service restaurants registered with the Office of Small and Medium Enterprises Promotion (OSMEP) in 2022 of all business sizes. The sampling method was convenience sampling, and the key informants were those with experience in entrepreneurial orientation. The research instruments consisted of 1) questionnaires and 2) semi-structured interviews. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM), while the qualitative research employed content analysis. The research results revealed that 1) the observable variable that was most influenced by the latent variable was profit growth; 2) the factor that most affected the operational efficiency of full-service restaurants in Bangkok was profit growth; 3) the variable that had the most direct influence on operational efficiency was sustainable competitive advantage; and 4) the guidelines for improving the efficiency of restaurants were having experience, focusing on entrepreneurial orientation, using innovation, creating a competitive advantage, and increasing efficiency from market share and customer satisfaction. The findings from this research can be used to develop operational strategies for restaurants by focusing on entrepreneurial orientation, selecting appropriate innovations to create sustainable competitiveness, and increasing operational efficiency.

Keywords: Performance; Full-Service Restaurant; Structural Equation Modeling

บทนำ

ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 ถึงปัจจุบัน การแพร่ระบาดของโควิดส่งผลกระทบต่อธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร โดยเฉพาะร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบซึ่งมีต้นทุนหลักกว่าร้อยละ 30 มาจากต้นทุนวัตถุดิบ รองลงมา คือ ค่าจ้างแรงงาน ค่าเครื่องดื่ม ค่าเช่า และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (Department of Business Development, 2022; Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2023) สถานการณ์ของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบเหล่านี้ได้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว เมื่อการแพร่ระบาดของโควิดเริ่มคลี่คลาย (Government Savings Bank Research Center, 2023) อย่างไรก็ตาม ร้านอาหารถือเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาในด้านการดำเนินงาน การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation) ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหาร โดยงานวิจัยของ Chaiyasain (2021) ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยภายในที่ทำให้ร้านอาหารขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ได้แก่ การขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำร้านอาหาร ขาดข้อมูลหรือเอกลักษณ์เฉพาะตัวในสินค้าและบริการ ขาดความเข้าใจในการวางแผนจัดการร้าน ต้นทุน คู่แข่งขัน และการตลาด รวมทั้งงานวิจัยของ Hajizaden and Kazemi (2022) ที่ชี้ว่าร้านอาหารต้องอาศัยกระบวนการตัดสินใจทางกลยุทธ์ ที่จะส่งผลให้เกิดนวัตกรรมและความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน Elgarhy and Abou-Shouk (2023) นำเสนอว่า องค์กรที่มุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและมีความสามารถด้านนวัตกรรมมากกว่ามีแนวโน้มที่จะได้รับความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนและสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้

กรุงเทพมหานครเพียงจังหวัดเดียวมีจำนวนร้านอาหารมากเป็นลำดับที่ 1 ของประเทศ หรือร้อยละ 17.2 ของร้านอาหารทั่วทั้งประเทศ (Government Savings Bank Research Center, 2023) ซึ่งแสดงถึงปริมาณการกระจุกตัวของร้านอาหารและความเสี่ยงที่เกิดจากการแข่งขันที่สูง ก่อให้เกิดความจำเป็นในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ในกรุงเทพมหานคร” โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ซึ่งเริ่มจากการวิจัยเชิงปริมาณก่อนและตามด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ บุคลากรข้อมูลของการวิจัยโดยการนำผลของการวิจัยเชิงคุณภาพมาอธิบายผลของการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

บทความวิจัยนี้นำเสนอการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ความสามารถด้านนวัตกรรม ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของร้านอาหาร เพื่อเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการ

ดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

การวิเคราะห์รูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน 4 ตัวแปร ได้แก่ การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation) ความสามารถด้านนวัตกรรม (Innovation Capability) ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage) ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวมีบทบาทในการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Performance) อย่างชัดเจน โดยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการช่วยพัฒนาโอกาสใหม่และการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่มีความเสี่ยงสูงและต้องการการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Elgarhy & Abou-Shouk, 2023) ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารอย่างยั่งยืน ลำดับถัดมา คือ ความสามารถด้านนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ร้านอาหารออกแบบเมนูและบริการที่โดดเด่น เพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Lee & Yoo, 2021; Mulyana & Hender, 2020) ซึ่งไม่เพียงแต่เพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ แต่ยังสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ ในขณะที่ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจ โดยช่วยให้ร้านอาหารสร้างคุณค่าที่สามารถลอกเลียนแบบได้ (Hajizaden & Kazemi, 2022) ซึ่งทำให้นักวิชาการส่วนแบ่งการตลาด เพิ่มรายได้และสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่เกิดจากการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลให้ร้านอาหารมีความสามารถด้านนวัตกรรมและสามารถแข่งขันอย่างยั่งยืน ซึ่งช่วยให้ธุรกิจ

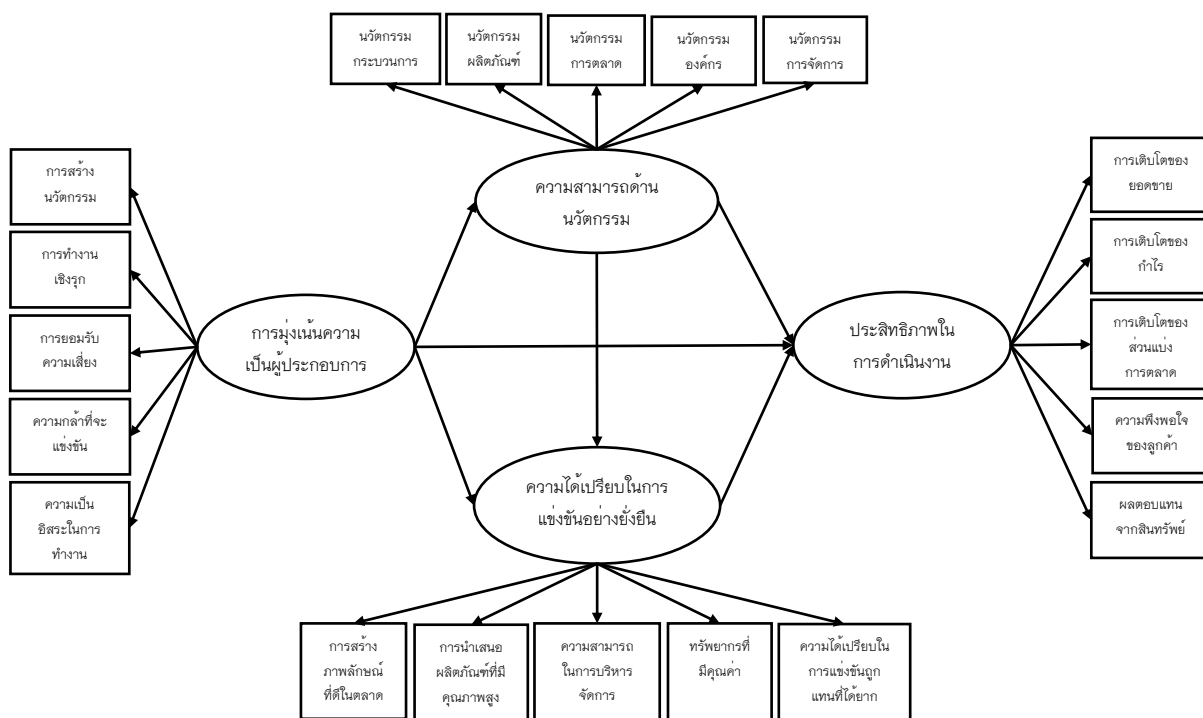
เข้าใจตลาดและความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ส่วนความได้เปรียบในการแข่งขันที่ถูกแทนที่ได้อย่างจะขึ้นอยู่กับความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (Mahdi, Nassar & Almsafir, 2017)

ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง การปรับตัวและการพัฒนาประสิทธิภาพของร้านอาหารเป็นสิ่งสำคัญมาก การนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานในร้านอาหารมีความสำคัญเนื่องจากนวัตกรรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่ให้กับลูกค้า (Rattanaparinyanon et al., 2024) การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ความสามารถด้านนวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนที่มีอิทธิพลมากที่สุด ร้านอาหารมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเริ่มต้นจากการมีประสบการณ์ในร้านอาหารที่เพียงพอในการดำเนินกิจการ และต้องให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ รวมถึงร้านอาหารต้องนำนวัตกรรมมาใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของร้านอาหาร รวมทั้งบทบาทของผู้ประกอบการในการพัฒนานวัตกรรมก็มีความสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหาร การวิจัยในครั้งนี้จะสามารถเติมเต็มช่องว่างของประเด็นนี้ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ได้นำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารในตลาดที่แข่งขันอย่างรุนแรง โดยการใช้แนวคิดการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ และความสามารถด้านนวัตกรรมในการสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารได้ต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ความสามารถด้านนวัตกรรม ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอกจำนวน 1 ตัวแปร คือ การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ และตัวแปรแฝงภายในจำนวน 3 ตัวแปร คือ ความสามารถด้านนวัตกรรม ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยเลือกใช้ยุทธศาสตร์การวิจัยแบบยุทธศาสตร์การทำตามลำดับเพื่ออธิบายผล (Sequential Explanatory Strategy) พื้นที่วิจัยคือ กรุงเทพมหานคร ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ธุรกิจประเภทร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ที่ขึ้นทะเบียนกับ สสว. ในปี พ.ศ. 2565 ทุกขนาดธุรกิจ จำนวน 271,635 ราย (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2023) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งใช้อัตราส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรสังเกตได้ คือ 20:1 (Costello & Osborne, 2005; Hair et al., 2010) ซึ่งงานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 20 ตัวแปร จึงทำให้คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 400 ตัวอย่าง (20 ตัวแปรสังเกตได้ X 20 กลุ่มตัวอย่าง) ใช้วิธีการคัดเลือกแบบสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากนั้นกำหนดขนาดตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportion Allocation) ในแต่ละชั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละชั้น (Proportional Stratified Sample) ในการวางแผนการเก็บข้อมูลครั้งแรกที่ใช้การเก็บแบบสอบถามจากช่องทางออนไลน์ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามตามศูนย์การค้าขนาดใหญ่ที่มีร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบเปิดให้บริการจำนวนมาก จึงทำให้ไม่สามารถกำหนดประเภทร้านอาหารโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบสัดส่วนได้ ผู้วิจัยจึงได้เปลี่ยนมาใช้ในการสุ่มตัวอย่าง

โดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) แทน เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนที่สามารถวิเคราะห์ผลการวิจัยในขั้นตอนต่อไปได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ไม่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผลของการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้ใช้ขนาดตัวอย่างธุรกิจในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลักของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร โดยเปิดดำเนินการกิจการก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิดแล้วยังดำเนินการอยู่รอดได้ในปัจจุบัน หรือมีความรู้ความชำนาญในธุรกิจบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มมากกว่า 10 ปี เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง หรือมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ในร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในระดับผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป จำนวน 12 คน (Guest, Bunce & Johnson, 2006) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เริ่มต้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และคนต่อไปหรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (Data Saturation) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบก้อนหิมะหรือแบบลูกโซ่ (Snowball or Chain Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ตอน ทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ได้เท่ากับ 0.82 (Khunkaew, 2019) ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าอยู่ระหว่าง 0.877–0.962 (Hair et al., 2021) เพื่อใช้ข้อมูลศึกษารูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร 2) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ข้อมูลศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร

นำข้อมูลเชิงปริมาณมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวัด ได้แก่ การตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูล ด้วยการทดสอบระยะห่างของข้อมูล (Mahalanobis Distance) พบว่า มีข้อมูล 6 ตัวอย่างที่มีค่า p-value น้อยกว่า 0.001 (Mahalanobis, 1936) ซึ่งมีแนวโน้มเป็นข้อมูลที่ผิดปกติ ซึ่งส่งผลให้การวิจัยในครั้งนี้ใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์จำนวน 394 ตัวอย่าง ซึ่งจำนวนข้อมูลยังมีความเพียงพอและสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการวิเคราะห์สมการโครงสร้างได้ (Comrey & Lee, 1992) การทดสอบการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยการทดสอบค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าอยู่ระหว่าง -0.905 ถึง -0.559 การทดสอบค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าอยู่ระหว่าง -0.448 ถึง 0.766 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัว (Multicollinearity) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.382 ถึง 0.797 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

และมีค่าเป็นบวกทุกคู่ การทดสอบค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.693 ถึง 2.844 การทดสอบค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง .305 ถึง .591 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ได้แก่ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของตัวแปรสังเกตได้ มีค่าอยู่ระหว่าง .643 ถึง .884 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่า AVE ของตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .5516 ถึง .7302 ค่า CR ของตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .8591 ถึง .9311 ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การจัดระเบียบข้อมูล ติดตามและจัดการกับข้อมูลอย่างเป็นระบบ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแบบดั้งเดิม (Conventional Content Analysis) จากนั้นอธิบายข้อมูลโดยการเชื่อมโยงแนวคิดที่ได้จากข้อค้นพบในงานวิจัยกับแนวคิดทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อหาความเชื่อมโยงของข้อมูลที่ได้กับแนวคิดทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว สร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้การจัดทำระบบการเก็บหลักฐานในการตรวจสอบงานวิจัย (Audit Trail) เพื่อตรวจสอบข้อมูลของทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการวิจัย

ผลการวิจัย

วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสมการโครงสร้างหลังการปรับแบบจำลองโดยใช้ดัชนีการปรับเปลี่ยน ค่าดัชนีทุกตัวมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตได้ในตัวแปรแฝงรวมทั้ง 4 ตัวแปร แสดงได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตได้ในตัวแปรแฝงรวมทั้ง 4 ตัวแปร

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ		S.E.	C.R.	R ²	P
	b	B				
การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation: ENTO)						
การสร้างนวัตกรรม	1.097	.669	.095	11.508	.448	***
การทำงานเชิงรุก	1.037	.771	.087	11.895	.594	***
การยอมรับความเสี่ยง	1.112	.790	.084	13.293	.625	***
ความกล้าที่จะแข่งขัน	1.180	.823	.087	13.609	.678	***
ความเป็นอิสระในการทำงาน	1.000	.643			.414	
ความสามารถด้านนวัตกรรม (Innovation Capability: INNC)						
นวัตกรรมกระบวนการ	.973	.752	.058	16.702	.566	***
นวัตกรรมผลิตภัณฑ์	.944	.803	.047	20.238	.645	***
นวัตกรรมการตลาด	1.072	.838	.055	19.456	.702	***
นวัตกรรมองค์กร	.953	.808	.051	18.601	.653	***
นวัตกรรมการจัดการ	1.000	.805			.647	

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ		S.E.	C.R.	R ²	P
	b	B				
ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage: SUCA)						
การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในตลาด	.917	.773	.052	17.721	.597	***
การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง	.847	.734	.051	16.453	.538	***
ความสามารถในการบริหารจัดการ	.878	.760	.051	17.311	.577	***
ทรัพยากรที่มีคุณค่า	.928	.768	.053	17.536	.590	***
ความได้เปรียบในการแข่งขันถูกแทนที่ได้อย่างยาก	1.000	.818			.669	
ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Performance: PERF)						
การเติบโตของยอดขาย	1.059	.845	.048	22.004	.715	***
การเติบโตของกำไร	1.004	.884	.042	23.743	.782	***
การเติบโตของส่วนแบ่งการตลาด	1.025	.852	.046	22.535	.725	***
ความพึงพอใจของลูกค้า	.918	.820	.044	20.864	.672	***
ผลตอบแทนจากสินทรัพย์	1.000	.870			.757	

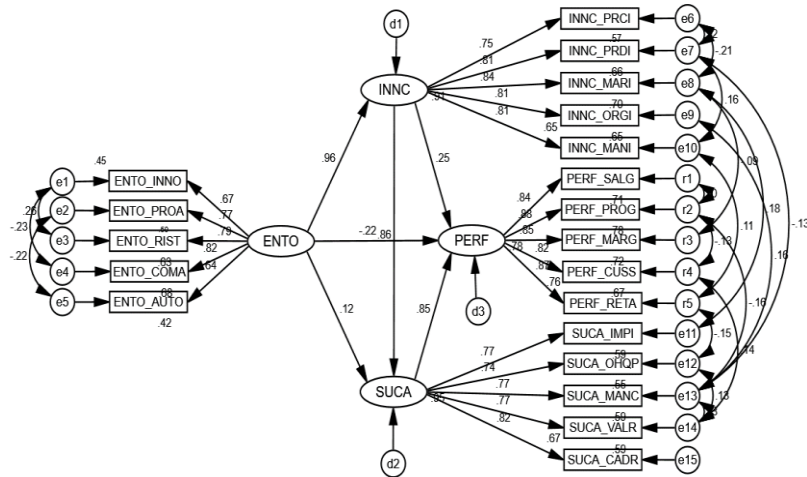
จากตารางที่ 1 พบว่า มีตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน 5 ตัวแปร ได้แก่ การเติบโตของกำไร ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ การเติบโตของส่วนแบ่งการตลาด การเติบโตของยอดขาย และนวัตกรรมการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเติบโตของกำไรนั้นเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด โดยมีค่าอยู่ที่ 88.4% ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการสร้างรายได้และการจัดการต้นทุนในการรักษาความอยู่รอดในตลาดที่มีการแข่งขันสูง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรทั้ง 20 ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานมี 3 ตัวแปรที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การเติบโตของกำไร ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ และการเติบโตของยอดขาย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับร้านอาหาร โดยการเติบโตของยอดขายมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการขยายธุรกิจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า นวัตกรรมการตลาดเป็นตัวแปรที่ช่วยสร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในด้านความเข้าใจความต้องการของตลาดและลูกค้า

แบบจำลองสมการโครงสร้าง อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคสถิติที่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของข้อมูลและตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสมในการสรุปผลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานครที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์สำหรับอนาคตได้ แสดงได้ภาพที่ 2 ดังนี้



$X^2=240.735$, $X^2/df=1.649$, $RMR=.013$, $RMSEA=.041$, $GFI=.944$, $AGFI=.919$, $NFI=.963$,

$CFI=.985$, $TLI=.980$, $CN=287$

ภาพที่ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้างหลังการปรับแบบจำลองโดยใช้ดัชนีการปรับเปลี่ยน

อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (PERF) พบว่าการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ (ENTO) ความสามารถด้านนวัตกรรม (INNOC) และความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (SUCA) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (PERF) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากที่สุด ได้แก่ ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ($\delta=.846$) ความสามารถด้านนวัตกรรม ($\delta=.252$) และการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ($\delta=-.222$) ตามลำดับ โดยผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของแบบจำลองสมการโครงสร้าง ซึ่งหมายความว่า ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนมีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ 0.846 ส่วนความสามารถด้านนวัตกรรมและการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลน้อยกว่าที่ 0.252 และ -0.222 ตามลำดับ แสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ตัวแปรผล	INNC			SUCA			PERF		
ตัวแปรเหตุ	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ENTO	.956***	–	.956***	.115	.825	.940	–.222	1.037	.815
INNC	–	–	–	.863***	–	.863***	.252	.730	.982
SUCA	–	–	–	–	–	–	.846*	–	.846*

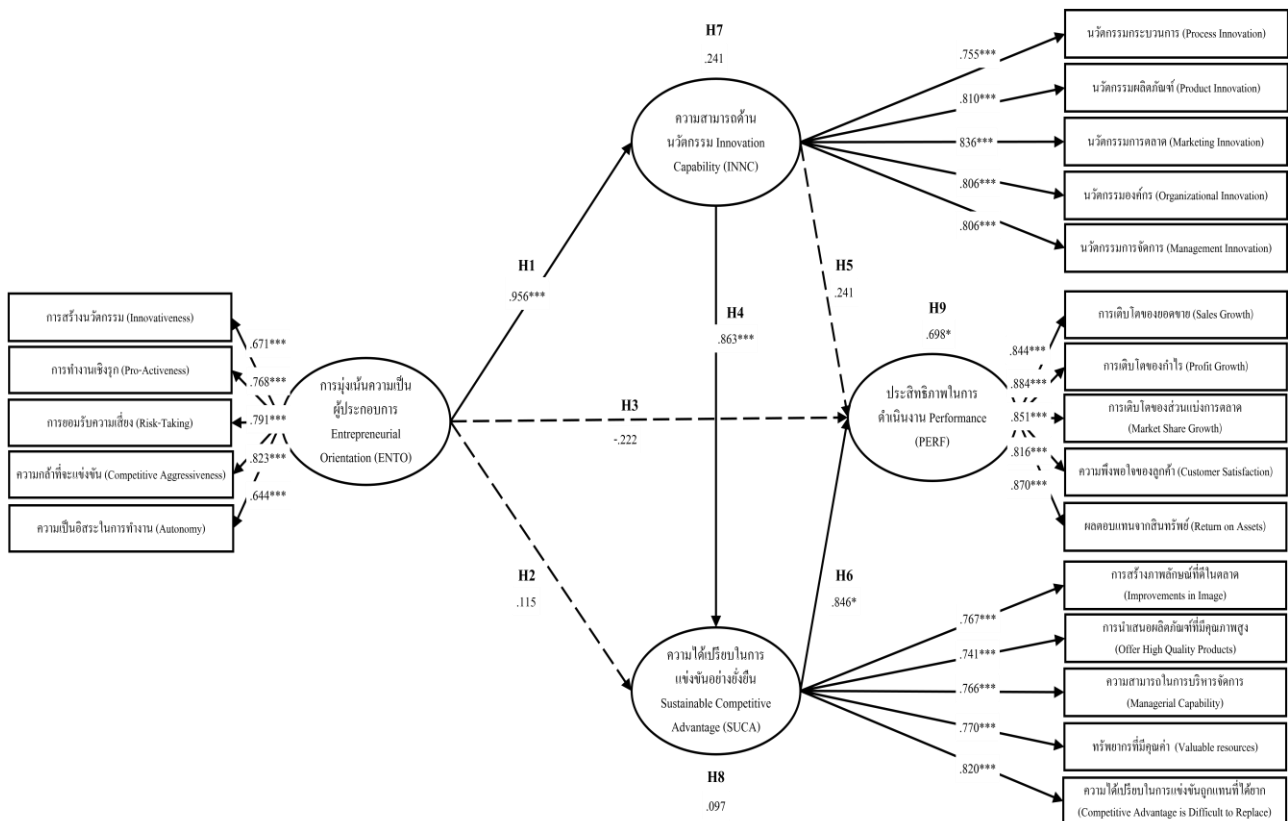
Note *statistical significance at the 0.05 level ***statistical significance at the 0.001 level

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ พบว่า การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสามารถด้านนวัตกรรมได้ร้อยละ 91.5 ($R^2=.915$) การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ และความสามารถด้านนวัตกรรม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้ร้อยละ 94.8 ($R^2=.948$) และการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ความสามารถด้านนวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ได้ร้อยละ 78.4 ($R^2=.784$) และผลการทดสอบสมมติฐานจำนวน 9 สมมติฐาน มีการยอมรับสมมติฐานจำนวน 4 สมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 1, 4, 6 และ 9 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเหตุมีอิทธิพลต่อตัวแปรผล และปฏิเสธสมมติฐานจำนวน 5 สมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 2, 3, 5, 7 และ 8 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเหตุไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรผล ซึ่งหมายความว่า การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสามารถด้านนวัตกรรมได้ถึง 91.5% และมีอิทธิพลร่วมกับความสามารถด้านนวัตกรรม ต่อความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยผลการทดสอบสมมติฐานยืนยันการมีอิทธิพลของตัวแปรต่อผลลัพธ์ทั้งหมด 4 สมมติฐานจากทั้งหมด 9 สมมติฐาน แสดงได้ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 สมมติฐานการวิจัยเชิงปริมาณ การประมาณค่าอิทธิพล และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเชิงปริมาณ

สมมติฐานการวิจัยเชิงปริมาณ	ค่าอิทธิพล	ผลการทดสอบสมมติฐาน
อิทธิพลทางตรง		
H1 ENT→OINNC	.956***	ยอมรับสมมติฐานที่ 1
H2 ENTO→SUCA	.115	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 2
H3 ENTO→PERF	-.222	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3
H4 INNCC→SUCA	.863***	ยอมรับสมมติฐานที่ 4
H5 INNCC→PERF	.252	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5
H6 SUCA→PERF	.846*	ยอมรับสมมติฐานที่ 6
อิทธิพลทางอ้อมจาก ENTO ที่มีต่อ PERF		
H7 ENTO→INNCC→PERF	(.956***)(.252)=.241	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 7
H8 ENTO→SUCA→PERF	(.115)(.846*)=.097	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 8
H9 ENTO→INNCC→SUCA→PERF	(.956***)(.863***)(.846*)=.698*	ยอมรับสมมติฐานที่ 9
รวมค่าอิทธิพลทางอ้อม	.241+.097+.698=1.036	-

Note *statistical significance at the 0.05 level ***statistical significance at the 0.001 level



Note *statistical significance at the 0.05 level ***statistical significance at the 0.001 level

— Significant -- Non-Significant

ภาพที่ 3 แบบจำลองสมการโครงสร้างการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการควรมีประสบการณ์ในการดำเนินงานภายในร้านอาหารมาก่อนที่จะเริ่มเปิดดำเนินการ 2) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมากเป็นอันดับแรก 3) ผู้ประกอบการควรนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการดำเนินงานภายในร้านให้เหมาะสมกับลักษณะของร้านอาหาร 4) ผู้ประกอบการควรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้นภายในร้านอาหาร 5) ผู้ประกอบการควรใช้การเติบโตของส่วนแบ่งการตลาดและความพึงพอใจของลูกค้าในการวัดการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหาร และ 6) ผู้ประกอบการควรแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในร้านให้ลดน้อยลง ซึ่งหมายความว่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ในกรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบการควรมีประสบการณ์ก่อนเปิดร้านอาหารและมุ่งเน้นการเป็นผู้ประกอบการ พร้อมนำเสนอนวัตกรรมและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยควรพิจารณาการเติบโตของส่วนแบ่งการตลาดและความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงการลดปัญหาในกิจการให้มากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อความกล้าที่จะแข่งขันมากที่สุด ซึ่งสำคัญในสถานะที่มีการแข่งขันสูง เพราะช่วยให้ผู้ประกอบการปรับตัวได้ดีในสถานการณ์ที่มีความท้าทาย (Khan et al., 2021) นอกจากนี้ นวัตกรรมการตลาดยังได้รับอิทธิพลจากความสามารถด้านนวัตกรรม ซึ่งช่วยให้ธุรกิจเข้าใจตลาดและความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ส่วนความได้เปรียบในการแข่งขันที่ถูกแทนที่ได้อีก จะขึ้นอยู่กับความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (Mahdi et al., 2017) ในขณะที่การเติบโตของกำไรมีอิทธิพลจากประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในธุรกิจร้านอาหารที่มีการแข่งขันสูง (Ramli, Latan & Solovida, 2018)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การเติบโตของกำไร ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ การเติบโตของยอดขาย นวัตกรรมการตลาด และความกล้าที่จะแข่งขัน โดย Egjiyi (2023) นำเสนอว่า ร้านอาหารที่เพิ่งเริ่มกิจการจะให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพทางการเงินมากกว่าประสิทธิภาพทางการตลาด ร้านอาหารให้ความสำคัญกับการเติบโตของกำไรมากที่สุดในการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งกำไรที่สูงสะท้อนถึงความสามารถในการจัดการต้นทุนและ

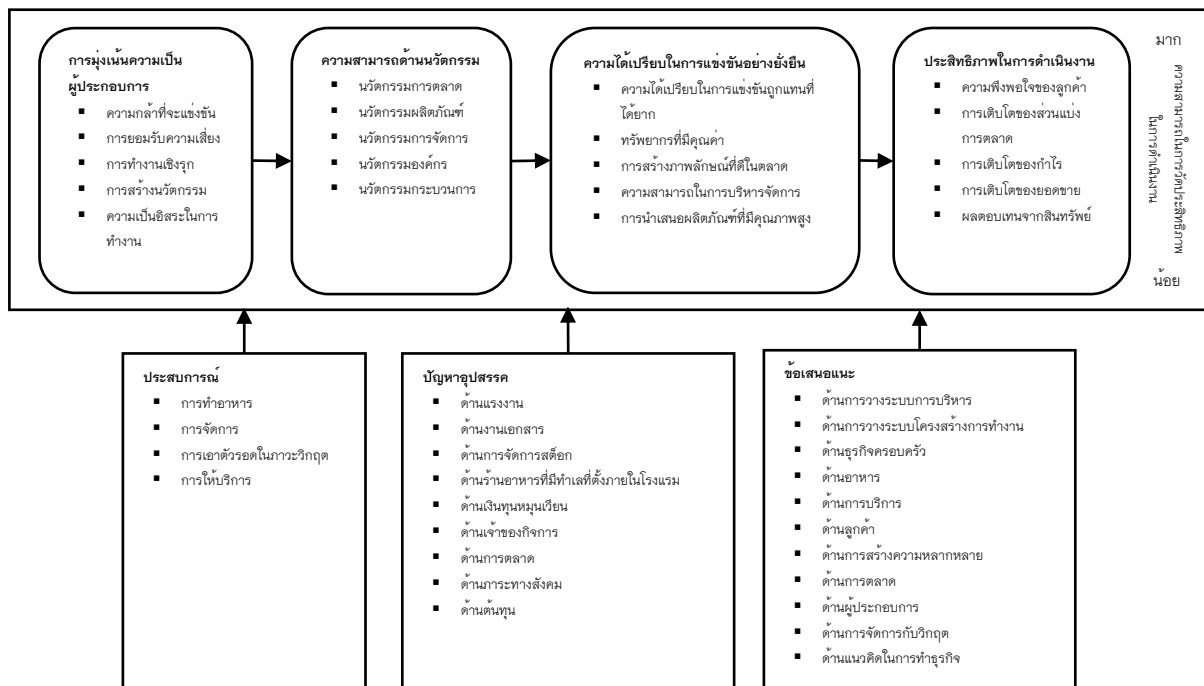
การสร้างรายได้ ซึ่งช่วยให้ร้านอาหารสามารถขยายธุรกิจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดี ทั้งยังส่งผลให้รักษาลูกค้าเก่าและดึงดูดลูกค้าใหม่ (Lee, Hallak & Sardeshmukh, 2016)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ความสามารถด้านนวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเฉพาะความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนที่มีอิทธิพลมากที่สุด เนื่องจากช่วยให้ธุรกิจรักษาระดับเหนือคู่แข่งในระยะยาวและสร้างรายได้ที่มั่นคง ในขณะเดียวกัน ความสามารถด้านนวัตกรรมยังช่วยปรับปรุงกระบวนการบริการและลดต้นทุน (Nimfa et al., 2021) ซึ่งส่งผลให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ Elgarhy and Abou-Shouk (2023) นำเสนอว่า องค์กรที่มุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและมีความสามารถด้านนวัตกรรมมากกว่ามีแนวโน้มที่จะได้รับความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนและสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ และ Fernando, Jabbour and Wah (2019) ที่นำเสนอในทำนองเดียวกันว่า การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ความสามารถด้านนวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร รวมถึงการมีประสบการณ์ในการดำเนินการเน้นความเป็นผู้ประกอบการ การนำนวัตกรรมมาใช้ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน การใช้การตลาดของส่วนแบ่งการตลาด และการแก้ไขปัญหาในร้านอาหาร ซึ่งมีความสำคัญต่อการอยู่รอดในตลาดที่มีการแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Lee et al., 2016; Alroaia & Baharun, 2018) รวมทั้ง Mutuku et al. (2022) นำเสนอว่า ผู้ประกอบการควรใช้การตลาดของส่วนแบ่งการตลาดและความพึงพอใจของลูกค้าในการวัดการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหาร

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งเป็นการบูรณาการผลของการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพให้มีความหนักแน่น น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งสามารถสังเคราะห์แบบจำลองการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร แสดงได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แบบจำลองการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานคร

จากภาพที่ 4 อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานครควรเริ่มต้นด้วยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการจะช่วยส่งเสริมความสามารถด้านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ที่แตกต่าง การใช้นวัตกรรมควรเลือกให้เหมาะสมกับลักษณะของร้าน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรมีประสบการณ์ในการดำเนินงานก่อนเปิดกิจการ เพื่อให้เข้าใจและรับมือการปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งหากสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้ จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

สรุป

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ต้องการเสริมสร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหาร โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้การวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในกรุงเทพมหานครมากที่สุด ได้แก่ การเติบโตของกำไร ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ การเติบโตของส่วนแบ่งการตลาด การเติบโตของยอดขาย และนวัตกรรมการตลาด โดยแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความกลมกลืนของ

ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจซึ่งมีผลโดยตรง ประกอบไปด้วย การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ความสามารถด้านนวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนที่มีอิทธิพลมากที่สุด จากการศึกษาพบว่า ร้านอาหารมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเริ่มต้นจากการมีประสบการณ์ในร้านอาหารที่เพียงพอในการดำเนินกิจการ และต้องให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ รวมถึงร้านอาหารต้องนำนวัตกรรมมาใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของร้านอาหาร นอกจากนี้ ควรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และใช้การเติบโตของส่วนแบ่งการตลาดควบคู่ไปกับความพึงพอใจของลูกค้าในการวัดผลลัพธ์ของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยผู้ประกอบการยังต้องมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ร้านอาหารสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและแข่งขันได้ในตลาดที่มีการแข่งขันที่รุนแรง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ประกอบไปด้วย การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ความสามารถด้านนวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านการเป็นผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดการร้านอาหาร และส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเพื่อใช้ในการดำเนินงานในร้านอาหาร

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ได้แก่ ปัจจัยด้านการเงิน การตลาด และการแข่งขัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยส่งเสริมกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นปัจจัยด้านการเงิน การตลาด และการแข่งขัน โดยสนับสนุนการวิจัยพัฒนาแพลตฟอร์มทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานจากแบบจำลองที่สร้างขึ้น มากที่สุด ได้แก่ ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยพัฒนากลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน เช่น สนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากร และเทคโนโลยีที่ใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหาร ได้แก่ ผู้ประกอบการควรมีประสบการณ์ในการดำเนินงานมาก่อน และควรนำนวัตกรรมมาใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของร้านอาหาร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน รวมทั้งการ

แก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในร้านอาหารก็ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้วยเช่นกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยจัดกิจกรรมเพื่อแบ่งปันประสบการณ์ และแนวปฏิบัติที่ดีของผู้ประกอบการ เพื่อสร้างเครือข่ายช่วยให้ผู้ประกอบการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน พร้อมทั้งสนับสนุนนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบองค์ความรู้ที่สำคัญ คือ การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและความสามารถด้านนวัตกรรม มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านอาหาร ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินงานของร้านอาหาร เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนในตลาดที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร โดยร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมการตลาดและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานในร้านอาหาร สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเพิ่มความสามารถด้านนวัตกรรม รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการเติบโตของธุรกิจร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบในยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- Alroaia, Y. V., & Baharun, R. B. (2018). Identification and prioritizing influential factors on entrepreneurial success: a case study of SMES In Iran and Malaysia. *Polish Journal of Management Studies*, 17(2), 31–40. <https://doi.org/10.17512/pjms.2018.17.2.03>
- Atul, S. (2022). 2021–2022 Restaurant industry performance and the JHFM index. *The Journal of Hospitality Financial Management*, 30(1), 1–3. <https://doi.org/10.7275/38k8-ym60>
- Chaiyasain, C. (2021). Why do restaurant business fail and the guidelines necessary to develop excellence. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 16(2), 85–96. Retrieved from <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/tourismtaat/article/view/154334>
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Costello, A. B. & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 10(1), 1–7. <https://doi.org/10.7275/jyj1-4868>
- Department of Business Development. (2022). *Legal entity data for the year 2022*. Retrieved from https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2565/H26/H26_2022.pdf

- Egiyi, M. A. (2023). Financial management in startups: analyzing unique accounting challenges and strategies. *Contemporary Journal of Management* 5(4), 64–80. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10440639>
- Elgarhy, S. D., & Abou-Shouk, M. (2023). Effects of entrepreneurial orientation, marketing, and innovation capabilities, on market performance: the mediating effect of sustainable competitive advantage. *International Journal of Contemporary Hospitality*, 35(6), 1986–2004. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0508>
- Fernando, Y., Jabbour, C. J. C., & Wah, W-X. (2019). Pursuing green growth in technology firms through the connections between environmental innovation and sustainable business performance: does service capability matter?. *Resources, Conservation & Recycling*, 141, 8–20. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2018.09.031>
- Government Savings Bank Research Center. (2023). *Economic and business research: restaurant business*. Retrieved from <https://www.gsbresearch.or.th/gsb/published-works/economic-and-business-research/10876/>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? an experiment with data saturation and variability. *Family Health International*, 18(1), 59–82. <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>
- Ha, S. T., & Tran, M. D. (2019). Crafting sustainable competitive advantages through usage of core competences for restaurant chains in Vietnam. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 10(7), 10–16. <https://doi.org/10.7176/JESD>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: a global perspective*. (7th ed.). New Jersey: Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Evaluation of reflective measurement models. In *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using R. Classroom Companion: Business* (pp. 75–90). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_4
- Khan, M. A., Zubair, S. S., Rathore, K., Ljas, M., Khalil, S., & Khalil, M. (2021). Impact of entrepreneurial orientation dimensions on performance of small enterprises: do entrepreneurial competencies matter?. *Business & Management*, 8(1), 1–18. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1943241>
- Khunkaew, A. (2019). *Statistics for research*. (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.

- Lee, C., Hallak, R., & Sardeshmukh, S. R., (2016). Drivers of success in independent restaurants: a study of the Australian restaurant sector. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 99–111. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.06.003>
- Lee, S., & Yoo, J. (2021). Determinants of a firm's sustainable competitive advantages: focused on Korean small enterprises. *Sustainability*, 13(1), 346–362. <https://doi.org/10.3390/su13010346>
- Mahalanobis, P. C. (1936). On the generalised distance in statistics. *Proceedings of the National Institute of Sciences of India*, 2(1), 49–55.
- Mahdi, O. R., Nassar, I. A., & Almsafir, M. K. (2017). Knowledge management processes and sustainable competitive advantage: an empirical examination in private universities. *Journal of Business Research*, 94, 320–334. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.02.013>
- Mulyana, M., & Hender, H. (2020). Market and entrepreneurial orientation on business performance: role of networks innovation agility. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 35(6), 944–960. <https://doi.org/10.1080/08276331.2020.1855025>
- Mutuku, A. K., Kiilu, B. N., Mathuku, P., & Auka, D. O. (2022). Effect of entrepreneurial skills on organizational performance of small and medium enterprises in Nakuru City–Kenya. *International Journal of Economics and Business Administration*, 5(3), 156–173. <https://doi.org/10.35808/ijeba/782>
- Nimfa, D. T., Uzir, M. U. H., Maimako, L. N., Eneizan, B., Latiff, A. S. A. L., & Wahab, S. A. (2021). The impact of innovation competitive advantage on product quality for sustainable growth among SMEs: an empirical analysis. *Journal of Business Science and Applied Management*, 16(3), 39–62. <https://doi.org/10.69864/ijbsam.16-3.152>
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2023). *SME situation analysis: situation analysis and MSME business analysis by business sector (quick study) 2021: MSME business analysis in the restaurant business sector*. Retrieved from https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20210909160132.pdf
- Pezenka, I., & Weismayer, C. (2020). Which factors influence locals' and visitors' overall restaurant evaluations?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(9), 2793–2812. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2019-0796>

- Ramli, N. A., Latan, H., & Solovida, G. T. (2018). Determinants of capital structure and firm financial performance—a PLS–SEM approach: evidence from Malaysia and Indonesia. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 71, 1–35. <https://doi.org/10.1016/j.qref.2018.07.001>
- Rattapanarinyanon, H., Vuthisophon, S., Saengnooree, A., & Siripongdee, S. (2024). Drivers of revisit intentions at Michelin–starred restaurants in Thailand: the role of innovation, quality, and satisfaction. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2), 12163–15181. <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.00870>
- Sheth, J. (2020). Impact of COVID–19 on consumer behavior: will the old habits return or die? *Journal of Business Research*, 117, 280–283. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.059>
- Teeshapotiwarakun, C., & Tananpang, C. (2022). Modelling of Thai restaurant performances under a new normal business. *Journal of Positive School Psychology*, 6(8), 6753–6763.
- Teguh, S., Hartiwi, P., Ridho, B. I., Bachtiar, S. H., Synthia, A. S., & Noor, H. A. (2021). Innovation capability and sustainable competitive advantage: an entrepreneurial marketing perspective. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 127–134. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0127>
- Widyanti, S., & Mahfudz, M. (2020). The effect of entrepreneurial orientation, use of information technology, and innovation capability on SMEs' competitive advantage and performance: evidence from Indonesia. *Diponegoro International Journal of Business*, 3(2), 115–222, <https://doi.org/10.14710/dijb.3.2.2020.115-122>