

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของร้าน빙ซู จุด 3 จุด ในธุรกิจขนมหวาน

Key Success Factor of Jood3 Jood Bingsu Café in Dessert Industry

ธัญวรัตน์ อรจันทร์ (Thunwarut Orachan)¹

ศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล (Sakchai Jarernsiripornkul)²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการดำเนินธุรกิจของร้าน빙ซู จุด 3 จุด ในธุรกิจขนมหวาน และวิเคราะห์ถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านจุด 3 จุด เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการศึกษาเอกสาร โดยใช้หลักการวิเคราะห์สามเหลี่ยมเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมือนและความสอดคล้องของข้อมูล เพื่อสังเคราะห์เป็นผลการศึกษาจากการศึกษาพบว่า ในการดำเนินธุรกิจของร้านจุด 3 จุด สิ่งที่ทำให้ร้านมีความแตกต่างและเป็นกุญแจที่ผลักดันให้ประสบความสำเร็จ มาจากความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการในการพัฒนาเมนูของหวานให้มีความแปลกใหม่ การให้ลูกค้าดีไซน์ความอร่อยของ빙ซูได้ด้วยตัวเอง ความสำเร็จของร้านจุด 3 จุด มาจากธรรมชาติของขนมหวาน ทำเลของร้าน การให้บริการ บรรยากาศภายในร้าน และตราสินค้า โดยสิ่งสำคัญที่เป็นปัจจัยทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จในธุรกิจ ประกอบด้วย ภาระภายในความสำเร็จ ชอบเสี่ยง มีความคิดสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่นไม่ย่อท้อ มีความเชื่อมั่น มีความสามารถในการตัดสินใจ มองการเปลี่ยนแปลงคือโอกาส มีความอดทนต่อสิ่งที่ไม่แน่นอน รู้จักเริ่มต้นและต้องการความสำเร็จที่สมบูรณ์แบบและตระหนักในคุณค่าของเวลา

คำสำคัญ : ร้าน빙ซู ผู้ประกอบการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail : thunwaruto@gmail.com

² อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail : sakchai@kku.ac.th

Abstract

The objectives of this study were to examine the business approaches of Jood 3 Jood, which is in the dessert industry, and to investigate the business owner's key success factors. Being a qualitative study, the data was collected using in-depth interviews and documentary research. All gathered data was triangulated in order to ensure data reliability. Content analysis was conducted before the findings from the study were synthesized. It was found that the business approaches, which had been a direct result of the entrepreneur's creativity, had been the café's key to success and had set the café apart from other cafés. This creativity was reflected in the café's development of its unique dessert recipes and in the concept that allowed the customers to design their own Bingsu desserts. The factors that contributed to success for the café had consisted of the taste of its desserts, the location, the service hospitality, the café's atmosphere, and the brand itself. Several characteristics of the café's owner had led her to be a successful entrepreneur, which consisted of the following: a thirst for success; her love of taking risks; her creativity, perseverance, and self-confidence; her decision-making abilities, her desire to see change as opportunity, her ability to be patient when facing uncertainty, her understanding of knowing where to start, her desire to strive for excellence, and her realization of the value of time.

Keywords : Bingsu Café, Entrepreneur, Key success factors

บทนำ

ร้านจูด 3 จูด คือหนึ่งในร้านขนมหวานที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน เป็นร้านขนมหวานที่เริ่มต้นจากการที่เจ้าของกิจการได้รับประทานบิงซูที่ต่างประเทศ จึงเกิดความชื่นชอบ และมีความคิดที่จะนำขนมหวานที่ชอบและได้รับความนิยม ในต่างประเทศมาสร้างเป็นธุรกิจ ณ ตอนนั้นจังหวัดอุดรธานี และจังหวัดใกล้เคียง

ยังไม่มีร้านใดขายบิงซู เจ้าของกิจการจึงได้รวบรวมทรัพยากรตลอดจนศึกษาข้อมูลในการดำเนินธุรกิจ และจัดตั้งร้านจุด 3 จุดขึ้นในปี พ.ศ.2557 โดยได้พัฒนาสูตรให้ถูกปากคนไทย ซึ่งร้านจุด 3 จุด มีเมนูให้เลือกทานมากกว่า 200 เมนู ทั้งบิงซูหรือน้ำแข็งไสสไตล์เกาหลี เครื่องดื่มและทิสต์รสชาติต่าง ๆ โดยจุดเด่นสำคัญของร้านอยู่ที่ลูกค้าสามารถเลือกรสชาติของน้ำแข็งไส เลือกท็อปปิ้งหรือเครื่องเคียงในเมนูขนมหวานได้เองทั้งหมด รวมถึงรสชาติที่เข้มข้นถูกปากลูกค้า และมีราคาเริ่มต้นที่ 125 บาท โดยหนึ่งชุดสามารถรับประทานได้ถึง 3 คน มีการดึงดูดลูกค้าเพิ่มเติมด้วยการจัดโปรโมชั่นใหม่ ๆ ทุกเดือน

ปัจจุบันร้าน จุด 3 จุด มีการขยายสาขามากกว่า 68 สาขาในประเทศไทย 3 สาขาในประเทศสาธารณรัฐประชาชนลาว และอีก 1 สาขาในประเทศราชอาณาจักรกัมพูชา โดยตั้งเป้าหมายต่อไปไว้ที่ประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีผู้สนใจธุรกิจเป็นจำนวนมาก (พิชญากร พิชัยพงษ์, 2562) การศึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจของกิจการ ตลอดจนปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการของกิจการนี้ประสบความสำเร็จจะเป็นบทเรียนและตัวอย่างให้กับผู้ประกอบการในธุรกิจขนมหวานและธุรกิจอื่น ๆ อีกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวทางในการดำเนินธุรกิจของร้านจุด 3 จุด
2. เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านจุด 3 จุด

วิธีดำเนินการศึกษา

1. หน่วยวิเคราะห์ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีหน่วยวิเคราะห์ในการศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจของร้านจุด 3 จุด

2. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์

การศึกษานี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งแนวทางการสัมภาษณ์ได้จากงานวิจัยของชลิดา จันโทมุข (2560) และรณ สกฤพัฒนาเดชากร (2561) ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จำนวน 3 กลุ่ม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักนี้เป็นผู้ที่ผู้ศึกษาสามารถติดต่อเพื่อขอสัมภาษณ์ และยินดีสละเวลาในการสัมภาษณ์ ดังนี้

(1) เจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุดโดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับการเริ่มต้นธุรกิจ กระบวนการดำเนินงาน กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของเจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุดรวมไปถึงแนวคิดในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาการดำเนินกิจการ ซึ่งผู้ศึกษาใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 45 นาที

(2) ผู้ประกอบการแฟรนไชส์ของร้านจุด 3 จุดโดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นในเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของร้านจุด 3 จุด ที่ทำให้ผู้ประกอบการเลือกซื้อแฟรนไชส์ของร้านจุด 3 จุด ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์รายละเอียดประมาณ 20-30 นาที ในการศึกษา ผลสัมภาษณ์สามารถสรุปไปในแนวทางเดียวกันได้ เมื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลไปแล้วจำนวน 5 ราย โดยเลือกสัมภาษณ์จากการที่ผู้ศึกษาได้จัดลำดับการสัมภาษณ์ตามผลกำไรจากการขายเครื่องดื่มและขนมหวานของแต่ละสาขา

(3) ลูกค้าผู้ที่เคยมารับประทานเครื่องดื่มและขนมหวานร้านจุด 3 จุด โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นในเรื่องปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อขนมหวานและเครื่องดื่มกับร้านจุด 3 จุด ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์รายละเอียดประมาณ 10-15 นาที ในการศึกษา ผลสัมภาษณ์สามารถสรุปไปในแนวทางเดียวกันได้ เมื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลไปแล้ว จำนวน 12 ราย

การบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ศึกษาใช้วิธีการบันทึกเทปร่วมกับการจดบันทึก (Short Note) หลังจากนั้นทำการถอดเทปเพื่อวิเคราะห์หาสาระสำคัญในการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นดำเนินการสรุปประเด็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของร้านจุด 3 จุด หลังการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย

2.2 การศึกษาเอกสาร (Documentary Research)

การศึกษานี้ได้ดำเนินการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในเรื่องราวเกี่ยวกับกิจการร้านจุด 3 จุด และการดำเนินธุรกิจที่ทำให้ประสบความสำเร็จ โดยทำการรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ แหล่งข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลจากเว็บไซต์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ของเจ้าของกิจการ เช่น รายการวิทยุ น้อยร้อยล้าน รายการซีซงรววย และของดีจังหวัดอุดรธานี เป็นต้น รวมทั้งข้อมูลการโฆษณาธุรกิจจากสื่อออนไลน์ของกิจการร้านจุด 3 จุด

3. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการศึกษาค้นครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้หลักการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบโดยใช้แหล่งข้อมูลมากกว่าหนึ่งแหล่งในการยืนยันข้อมูล โดยการศึกษานี้ได้ทำการสัมภาษณ์ข้อมูลจาก 3 แหล่ง ได้แก่ เจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุด ผู้ประกอบการแฟรนไชส์ของร้านจุด 3 จุด และลูกค้าผู้ที่เคยมารับประทานเครื่องดื่มและขนมหวานร้านจุด 3 จุด รวมทั้งมีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการ (Method Triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบโดยใช้วิธีการมากกว่าหนึ่งวิธีในการตรวจสอบในการศึกษานี้ได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการศึกษาเอกสารเพื่อตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการ

4. การวิเคราะห์และการนำเสนอผลการศึกษา

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความเหมือนหรือความสอดคล้องของข้อมูลที่เกิดจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย และแหล่งข้อมูลแต่ละแหล่ง โดยนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ประกอบการ แนวคิดและทฤษฎีในการเริ่มต้นธุรกิจใหม่มาควบคู่ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบพรรณนาตามประเด็นที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์

ผลการศึกษา

1. แนวทางในการดำเนินธุรกิจของร้านจุด 3 จุด

1.1 กระบวนการการเป็นผู้ประกอบการ (The Entrepreneurial Process) กระบวนการสู่การเป็นผู้ประกอบการของเจ้าของธุรกิจร้านจุด 3 จุด มีขั้นตอนตามกรอบแนวคิดของสุธีรา เดชนครินทร์ (2553) ดังนี้

1.1.1 การรับรู้โอกาส จุดเริ่มต้นในการดำเนินธุรกิจเกิดจากความชื่นชอบและสนใจในเรื่องการทำอาหารจำพวกขนมหวานที่มีความหลากหลายและแปลกใหม่ และการได้มีโอกาสเดินทางไปยังต่างประเทศของเจ้าของธุรกิจ ทำให้ได้ค้นพบเมนูขนมหวานที่แปลกและแตกต่างจากเมนูที่นิยมของประเทศไทย ในขณะนั้น จึงได้สังเกตเห็นถึงจุดเริ่มต้นของโอกาสในการทำธุรกิจขนมหวานโดยเจ้าของธุรกิจตัดสินใจเปิดกิจการขายเมนูบิงซู ซึ่งเป็นเมนูน้ำแข็งไสชั้นชื่อของประเทศเกาหลีใต้ที่มีส่วนผสมของนม น้ำเชื่อม ช็อคโกแลต และผลไม้ต่าง ๆ ที่สามารถผสมผสานและปรับเปลี่ยนรสชาติได้หลากหลายรูปแบบตามวัตถุดิบที่มีในท้องถิ่นและความนิยมของกลุ่มลูกค้า ลูกค้าสามารถเลือกรับประทานเมนูขนมหวานนี้ได้ ในท้องถิ่นของตนเองโดยไม่ต้องเดินทางไปถึงประเทศต้นกำเนิด ซึ่งในขณะนั้นจังหวัดอุดรธานีและจังหวัดใกล้เคียงยังไม่มีร้านใดขายบิงซูจึงเกิดเป็นธุรกิจร้านขนมหวาน ภายใต้ชื่อร้านจุด 3 จุด โดยมีบิงซูเป็นเมนูหลักของร้าน จุดขายของร้าน คือ การสร้างความแปลกใหม่และแตกต่างจากร้านอื่น ๆ ที่ส่วนใหญ่จะมีเพียงกาแฟ เครื่องดื่ม เค้ก หรือโหลต์ เจ้าของกิจการได้ทดลองทำสูตรบิงซูให้เหมือนกับต้นตำรับ ทั้งได้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เมนูใหม่ที่แตกต่างจากร้านอื่นให้มีรสชาติที่อร่อยและมีการตกแต่งให้สวยงาม จนส่งผลให้ขนมหวานของร้านจุด 3 จุด เป็นที่รู้จักและได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี

1.1.2 การตัดสินใจรวบรวมทรัพยากรและดำเนินธุรกิจ

จากสายงานในระบบราชการของเจ้าของธุรกิจ ประกอบกับแหล่งรายได้เสริมในการทำธุรกิจเสื้อผ้าแฟชั่น ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ ห้างสรรพสินค้า และช่องทางออนไลน์ รายได้จากการค้าเหล่านี้ส่งผลให้เกิดเงินทุนในการต่อยอดและมองหาช่องทางในการดำเนินธุรกิจอื่น ๆ เมื่อมีความคิดในการสร้างธุรกิจร้านขนมหวาน เจ้าของ

กิจการได้เริ่มศึกษาข้อมูลในการดำเนินธุรกิจอย่างรอบคอบ ทั้งจากการศึกษาข้อมูลในโซเชียลเน็ตเวิร์ก การสอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการรายอื่นที่มีประสบการณ์ ตลอดจนการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจมาวิเคราะห์และสังเคราะห์จนเกิดเป็นแผนในการดำเนินกิจการร้านจุด 3 จุด

1.1.3 การเริ่มต้นธุรกิจใหม่ ในการเริ่มต้นธุรกิจเจ้าของกิจการมีแนวคิดในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภครับรู้โดยทำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ คือ เฟซบุ๊ก (Facebook) เพียงแค่ให้ลูกค้าที่มารับประทานขนมหวานทำการถ่ายรูปขนมหวาน เมนูต่าง ๆ โพสต์ลงบนเฟซบุ๊กของตนเอง ซึ่งทำให้เกิดการแชร์ต่อสิ่งนี้เองเจ้าของกิจการมองว่า ทำให้ร้านจุด 3 จุด เป็นที่รู้จักอย่างรวดเร็ว

1.1.4 การสร้างความสำเร็จและการจัดการเพื่อการเติบโต เมื่อก่อตั้งกิจการมาเป็นระยะเวลาประมาณ 1 ปี เจ้าของกิจการก็ได้มีแนวคิดในการขยายธุรกิจ โดยเน้นการขยายเครือข่ายแฟรนไชส์ ซึ่งได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลเน็ตเวิร์กเป็นหลัก ทำให้ผู้ที่มีความคิดจะประกอบธุรกิจเกิดความสนใจเป็นอย่างมาก ร้านจุด 3 จุด จึงสามารถขยายสาขาไปยังจังหวัดอื่นทั่วประเทศ ในกระบวนการการขยายแฟรนไชส์นั้น เจ้าของกิจการได้มีการตรวจสอบถึงคุณลักษณะของแฟรนไชส์ซี (ผู้ซื้อแฟรนไชส์) ด้วยตนเองและมีการให้คำแนะนำแก่แฟรนไชส์ซี ทั้งในเรื่องของกระบวนการการผลิต แนวทางในการบริหารจัดการ การออกแบบตกแต่งร้าน ตลอดจนการให้การสนับสนุนแฟรนไชส์ซีอย่างต่อเนื่อง

1.1.5 การเก็บเกี่ยวผลตอบแทนในการลงทุน ด้านผลกำไรจากการขายขนมหวานของร้านจุด 3 จุด พบว่า มีผลกำไรที่ค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 60 ของรายได้ ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่าใช้จ่ายด้านอื่น ๆ ด้วย อาทิเช่น ค่าเช่า ค่าแรงพนักงาน เป็นต้น สำหรับการคืนทุน ได้มีการประมาณการที่ 6 เดือนคืนทุน จะเห็นได้ว่าจุดคุ้มทุนของกิจการนั้นใช้ระยะเวลาไม่นาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งของร้านด้วยเช่นกัน

1.2 ปัจจัยสำคัญในกระบวนการการเป็นผู้ประกอบการ จากตัวแบบโครงสร้างแบบบูรณาการของการประกอบการ (An Integrative Model) ของ Morris and Sexton (1994 อ้างถึงใน ภัทรขวัญ พิลางาม, 2559) ซึ่งระบุปัจจัยนำเข้าสำคัญ 5 ประการในกระบวนการการเป็นผู้ประกอบการ สามารถอธิบายปัจจัยนำเข้าของกิจการร้านจุด 3 จุด ดังนี้

1.2.1 โอกาสจากสิ่งแวดล้อม (Environmental Opportunities)

ในขณะนั้นเจ้าของกิจการได้สังเกตเห็นถึงโอกาสจากสภาพแวดล้อมทางสังคมของคนไทย พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมรับประทานอาหารนอกบ้านมากขึ้น และนิยมรับประทานขนมหวานภายหลังการรับประทานอาหารเช้าหรือรับประทานขนมหวานเป็นอาหารว่าง ทำให้ธุรกิจขนมหวานเป็นธุรกิจที่สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริโภคได้ และเมื่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้รับประทานอาหารหรือขนมหวานที่ตนเองชื่นชอบ ก็จะถายรูปและโพสต์ลงบนโซเชียลเน็ตเวิร์กจนเกิดการแชร์ต่อ ซึ่งช่วยส่งผลดีให้กับธุรกิจเป็นอย่างมาก ทำให้ร้านกลายเป็นที่รู้จักได้อย่างรวดเร็ว

1.2.2 บุคคลที่เป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial individuals)

บุคคลที่เป็นผู้ประกอบการจะต้องนำแนวคิดไปสร้างโอกาสเพื่อไปสู่การทำธุรกิจจริง โดยเจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุดได้สังเกตเห็นถึงความต้องการของลูกค้าที่นิยมความแปลกใหม่ ร้านจุด 3 จุด เป็นคาเฟ่บิงซูเจ้าแรกในจังหวัดอุดรธานี ส่งผลให้ความต้องการของลูกค้ามีมาก เจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุด ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ด้วยการคิดค้นเมนูใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น และคิดค้นกลยุทธ์ทางการบริหารและการตลาดที่จะทำให้ร้านจุด 3 จุดเป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

1.2.3 แนวทางธุรกิจที่เป็นเอกลักษณ์ (Unique Business Concept)

เอกลักษณ์ของร้านจุด 3 จุด คือ การให้ลูกค้าได้ชื่นชมความอร่อยของบิงซูได้ด้วยตัวเอง โดยมีท็อปปิ้งให้เลือกกว่า 30 หน้า ทั้งท็อปปิ้งขนมหวานหลากหลายชนิด ซอสหลายรส ซ็อกโกแลต และผลไม้ตามฤดูกาล ซึ่งในเมนูบิงซู 1 ชุด ลูกค้าสามารถเลือกผสมหรือเพิ่มท็อปปิ้งระหว่างผลไม้หรือซ็อกโกแลตได้ตามความชอบส่วนบุคคล ทำให้เมนูบิงซูของร้านจุด 3 จุด สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มารับประทานกันเป็นกลุ่มได้อย่างดี

1.2.4 ลักษณะขององค์กร (An Organizational Context)

ร้านจุด 3 จุด เป็นธุรกิจเจ้าของคนเดียว ไม่มีหุ้นส่วน การบริหารและดำเนินการทั้งหมดจึงอยู่ภายใต้การควบคุมของเจ้าของกิจการแต่เพียงผู้เดียว ซึ่งเจ้าของกิจการได้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน

เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของแฟรนไชส์ซีเจ้าของกิจการได้มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารจัดการเบื้องต้น รวมถึงมีการจัดอบรมฝึกทำขนมหวานก่อนที่จะเปิดสาขา เพื่อให้แฟรนไชส์ซีรักษาคุณภาพของสินค้าและการบริการของร้านจุด 3 จุดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2.5 ทรัพยากร (Resources) เจ้าของกิจการได้ใช้ทุนของตนเองทั้งหมด โดยไม่ได้ทำการขอสินเชื่อจากธนาคาร หรือมีหุ้นส่วนใด ซึ่งเจ้าของกิจการได้วางแผนการดำเนินงานอย่างถี่ถ้วนรอบคอบ รวมถึงการเปรียบเทียบคุณภาพและราคาของวัตถุดิบ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่มีรสชาติอร่อยตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า หากเป็นเรื่องของความตั้งใจและความพยายาม รวมถึงการบริหารการดำเนินงาน การดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นทรัพยากรสำคัญ ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ทางเจ้าของกิจการได้มุ่งหวังให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ

1.3 แนวคิดการขยายแฟรนไชส์ของเจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุด
การขยายกิจการโดยแฟรนไชส์ทำให้กิจการร้านจุด 3 จุด เติบโตก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยการดำเนินการทางธุรกิจนี้มีแนวคิด ดังนี้

1.3.1 ทบทวนโครงสร้างกิจการก่อนการขยายแฟรนไชส์
ก่อนที่จะตัดสินใจขยายแฟรนไชส์ เจ้าของกิจการได้ทำการวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน ทบทวนถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลให้แฟรนไชส์สามารถขยายต่อและดำรงอยู่ได้ รวมถึงการทบทวนโครงสร้างทางการบริหารงานให้อยู่ภายใต้กรอบมาตรฐานที่เจ้าของกิจการกำหนด ตลอดจนทบทวนความสามารถของการรักษารสชาติขนมหวาน อาหาร เครื่องดื่ม วัตถุดิบในกระบวนการการผลิต รูปแบบการให้บริการ หรือการออกแบบตกแต่งร้าน เพื่อให้แฟรนไชส์ของกิจการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

1.3.2 การตลาดการเพื่อขยายแฟรนไชส์ เมื่อเจ้าของกิจการตัดสินใจขยายแฟรนไชส์ร้านจุด 3 จุด จึงได้ทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่มีความสนใจจะประกอบธุรกิจได้รับรู้โดยผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นหลัก รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านทางเพื่อน พี่ น้อง หรือบุคคลรอบตัวให้ได้มีการรับรู้อย่างทั่วถึง

1.3.3 ขั้นตอนการขายแฟรนไชส์ ก่อนที่จะตกลงทำธุรกิจซื้อแฟรนไชส์ของร้านจุด 3 จุดเจ้าของกิจการจะมีการให้ข้อมูลต่อผู้ที่ซื้อแฟรนไชส์เกี่ยวกับรายละเอียดในการซื้อแฟรนไชส์ ทั้งในเรื่องราคาแฟรนไชส์ สิ่งที่แฟรนไชส์จะได้รับ สิ่งที่แฟรนไชส์ต้องดำเนินการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงาน หลักการในการบริหาร ผลตอบแทนแต่ละเมนูของร้าน วัตถุประสงค์ในการผลิต รวมถึงโครงสร้างการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่ง ซึ่งล้วนแต่เป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้แฟรนไชส์สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้มาตรฐานเดียวกันได้ โดยก่อนจะทำสัญญากับแฟรนไชส์ เจ้าของกิจการจะมีการเดินทางไปสำรวจพื้นที่ที่จะเปิดร้านด้วยตนเองทุกสาขา เนื่องจากการได้เข้าไปสำรวจสถานที่จริงก่อนการจัดตั้งธุรกิจ ทำให้เจ้าของกิจการได้เห็นถึงสภาพแวดล้อมในแต่ละสาขานั้น ๆ และทราบถึงความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ

1.3.4 ระบบสนับสนุนแฟรนไชส์ เจ้าของกิจการให้คำแนะนำต่อแฟรนไชส์ในเรื่องของการบริหารงาน กระบวนการการผลิต การตกแต่งบรรยากาศร้าน การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ที่แฟรนไชส์จำเป็นต้องทราบ ซึ่งเจ้าของกิจการก็ได้มีการให้การสนับสนุนต่อแฟรนไชส์ทั้งในระยะก่อนการตัดสินใจ ช่วงระหว่างการดำเนินการจัดตั้งธุรกิจ หรือหลังจากการเปิดสาขา โดยเจ้าของกิจการจะคอยให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำในเรื่องข้อมูลการดำเนินงานต่อแฟรนไชส์อย่างละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อให้แฟรนไชส์ได้นำข้อเสนอแนะและระเบียบการดำเนินงานไปปรับใช้กับสาขาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.5 จัดทำ Work Shop สำหรับแฟรนไชส์ เพื่อให้แฟรนไชส์สามารถนำแนวคิดในการบริหารจัดการและกระบวนการการผลิตไปปรับใช้ได้ อย่างมีมาตรฐานเดียวกัน เจ้าของกิจการได้มีการจัดอบรมในรูปแบบ Training และ Coaching ที่เน้นให้มีลงมือทดลองทำจริง ซึ่งแฟรนไชส์จะต้องเรียนทำขนมหวาน เครื่องดื่ม หรือเมนูต่าง ๆ กับเจ้าของกิจการก่อนเปิดดำเนินการเปิดสาขา เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการการผลิต การใช้วัตถุดิบในการผลิต ซึ่งแฟรนไชส์จะต้องรักษารสชาติความอร่อย คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และรูปลักษณะของขนมหวาน ให้มีมาตรฐานตามรูปแบบที่เจ้าของกิจการกำหนด

1.4 ปัจจัยความสำเร็จของกิจการร้านจุด 3 จุด ความสำเร็จในการดำเนินกิจการของร้านจุด 3 จุด เกิดจากปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1.4.1 รสชาติของขนมหวาน คุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการจากสินค้าประเภทขนมหวานนั้น อันดับแรก คือ เรื่องของรสชาติของขนมหวาน ซึ่งร้านจุด 3 จุดเป็นร้านแรกที่ขายบิงซู ในจังหวัดอุดรธานี ในขณะที่นั้นยังไม่มีร้านไหนขายบิงซู ซึ่งถือว่าเป็นเมนูแปลกใหม่ที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ในบริเวณจังหวัดอุดรธานียังไม่เคยได้รับประทาน ทำให้เกิดความแตกต่างจากร้านคาเฟ่ขนมหวานทั่วไป เมื่อผู้บริโภคได้ลิ้มลองขนมหวานที่แปลกใหม่ มีรสชาติอร่อยถูกปากตรงตามรสนิยมของผู้บริโภค จึงทำให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการบริโภคขนมหวานนั้นซ้ำอีก และมีการบอกกล่าวต่อไปกับคนรู้จัก รวมถึงมีการแชร์ต่อลงโซเชียลเน็ตเวิร์ก ทำให้ร้านจุด 3 จุดกลายเป็นร้านบิงซูที่มีกระแสการตอบรับที่ดีจากลูกค้าเป็นอย่างมาก

1.4.2 ทำเลของร้าน ร้านจุด 3 จุดตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้บริโภคสามารถเดินทางเข้าไปถึงได้สะดวกง่ายดาย ส่วนใหญ่จะอยู่ในบริเวณทำเลที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นกลุ่มเฟิร์สจ๊อบเบอร์ หรือนักเรียน นักศึกษา คนวัยทำงาน และเมื่อร้านตั้งอยู่ในทำเลที่ดีลูกค้าจะสามารถเข้าถึงร้านได้ง่าย สะดวกต่อการเดินทางโดยไม่จำเป็นต้องใช้เวลาเดินทางนานเกินไป จะช่วยให้ลูกค้าสามารถเดินทางไปทำกิจกรรมอื่นๆ ต่อหลังจากการใช้บริการจากร้านได้ เช่น การไปรับประทานอาหารของคาเฟ่หลัก ไปชมภาพยนตร์ หรือเดินทางไปทำงานต่อไป

1.4.3 การบริการ เจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุดได้มีการกำชับและอบรมการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งอย่างเคร่งครัด โดยเน้นให้พนักงานทำงานด้วยความดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองกับลูกค้า มีมารยาท และสุภาพต่อลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความประทับใจต่อร้านได้ ทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ความพึงพอใจที่ดีจากการได้รับประทานขนมหวาน และได้รับการบริการที่ดีจากทางร้าน นอกเหนือจากการได้รับประทานขนมที่รสชาติอร่อย

1.4.4 บรรยากาศภายในร้าน นอกเหนือจากการรับประทานขนมหวานให้อิ่มแล้ว บรรยากาศร้านก็ถือว่าเป็นคุณค่าอย่างหนึ่งที่ลูกค้าได้รับจากร้านจุด 3 จุด ด้วยการตกแต่งร้านที่ความสวยงาม ทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่เกิดความชื่นชอบเนื่องจากลูกค้ามีความต้องการพักผ่อนอันเนื่องมาจากบรรยากาศที่ดีของร้านและ

ร้านอาหารก็ถือว่าเป็นอีกสถานที่แห่งหนึ่งที่ใช้ในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อน ครอบครัว คนรู้จัก ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการพบเห็นผู้ใช้โซเชียลเน็ตเวิร์กจำนวนมาก มักจะนิยมแชร์รูปบรรยากาศของร้านอาหาร จึงทำให้ร้านจำเป็นต้องออกแบบตกแต่งบรรยากาศให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

1.4.5 แบรินด์ของสินค้า การสร้างแบรนด์ของร้านขนมหวาน ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นเรื่องหนึ่ง เนื่องจากลูกค้าไม่ต้องการทานขนมเพียงเพื่อความอิ่มหรือให้พลังงานกับร่างกายเท่านั้น แต่ลูกค้าหลายคนยังต้องการรับรู้ถึงประสบการณ์ที่ดีต่อการมาใช้บริการร้านขนมหวานอีกด้วย

2. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านจุด 3 จุด

จากการได้มาของข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ทำให้ข้อมูลความเหมือนปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านจุด 3 จุด จากการสัมภาษณ์ทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการที่จะสามารถนำพาธุรกิจไปให้ถึงจุดที่ประสบความสำเร็จได้ต่างต้องใช้เวลาพยายามผลักดันและพัฒนามาตรฐานสินค้าของตนเองออกสู่ตลาด โดยส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จในธุรกิจ ซึ่งอธิบายตามหลักการของพิบูล ที่ปะปาล และธนวัฒน์ ที่ปะปาล (2552) มีองค์ประกอบ 10 ประการ ดังนี้

2.1 กระหายในความสำเร็จ เจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุด ได้ตั้งเป้าหมายการดำเนินชีวิตไว้อย่างชัดเจนว่าจะมีกิจการเป็นของตนเอง จึงทำให้เจ้าของกิจการได้ศึกษาข้อมูลการทำธุรกิจอย่างละเอียด เพื่อมองหาโอกาสทางธุรกิจที่จะได้เริ่มต้นทำ และตั้งเป้าไว้ว่าจะต้องประสบความสำเร็จ

2.2 ขอบเสีย จากเดิมเจ้าของกิจการมีอาชีพรับราชการ แต่เมื่อพบว่าไม่ใช่เป้าหมายในชีวิตจึงตัดสินใจลาออกเพื่อมาทำตามความฝัน ซึ่งต้องดำเนินงานภายใต้ความเสี่ยงที่ตนเองยอมรับได้ เนื่องจากในช่วงที่เริ่มทำธุรกิจใหม่ ตนเองไม่มีความรู้ในการทำธุรกิจขนมหวานจึงได้ศึกษาข้อมูลทางการตลาด ค้นคว้าข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงไปด้วย

2.3 มีความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากเป็นร้านขนมหวาน จึงต้องมีการพัฒนารายการของหวาน เพื่อดึงดูดลูกค้า มีเมนูที่แปลกใหม่ออกมาเสิร์ฟลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งปัจจุบันร้านจุด 3 จุดมีเมนูให้เลือกทานมากกว่า 200 เมนู ทั้งบิงซู

เครื่องดื่ม และโหดส์รสชาติต่าง ๆ ซึ่งจุดเด่นอยู่ที่ลูกค้าสามารถเลือกรสชาติน้ำแข็งใส เลือกท็อปปิ้งได้เองทั้งหมด ตามรสนิยมที่ลูกค้าชื่นชอบ

2.4 มีความยืดหยุ่นไม่ย่อท้อ จากประสบการณ์การทำงานสายอาชีพราชการ และการเป็นเจ้าของร้านเสื้อผ้าแฟชั่น แต่ก็ไม่สามารถดำเนินธุรกิจไปสู่จุดเป้าหมายที่ต้องการได้ แต่ถึงอย่างไรก็ไม่เคยหยุดวาดฝันในการทำธุรกิจ จึงหันมาเริ่มธุรกิจขนมหวาน โดยหวังว่าจะเป็นธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จได้อย่างที่ตั้งไว้ ซึ่งเจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุด ได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจร้านขนมหวานอยู่นาน จนได้ไอเดียว่าควรขายผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างจากร้านอื่น จึงตัดสินใจทำบิงซูเป็นเมนูหลักของร้าน ทำให้ร้านจุด 3 จุดได้รับผลตอบรับที่ดีและมีคนรู้จักมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.5 มีความเชื่อมั่น เจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุด ไม่ได้มองประเด็นว่าร้านต้องขายอะไร แต่มองว่าตลาดขาดอะไร สิ่งเหล่านั้นจะเป็นแนวคิดในการทำธุรกิจที่แตกต่าง และมีความเชื่อมั่นว่าตนเองจะต้องประสบความสำเร็จ ขอเพียงแต่กล้าคิดกล้าทำก็สามารถไปถึงจุดสูงสุดได้

2.6 มีความสามารถในการตัดสินใจ จากผู้ที่เคยรับราชการมีอาชีพที่มั่นคง มีเวลาในการทำงานที่แน่นอน ทั้งยังสามารถใช้เวลาว่างหารายได้เสริมจากการขายเสื้อผ้าแฟชั่นแล้ว เจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุดก็ไม่เคยหยุดที่จะพยายามมองหาโอกาสที่อยู่ใกล้ตัว และมองหาช่องทางในการทำธุรกิจใหม่อยู่เสมอ เมื่อมองเห็นว่า ณ ตอนนั้นตลาดขาดอะไร จึงได้ตัดสินใจเริ่มธุรกิจขนมหวานที่ขายบิงซูเป็นเมนูหลัก เพื่อให้เกิดความแตกต่างจากร้านคาเฟ่ทั่วไป ทำให้ร้านได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี

2.7 มองการเปลี่ยนแปลงคือโอกาส โอกาสนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของธุรกิจ อาจเป็นสิ่งใหม่ ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการจัดตั้งร้านจุด 3 จุด เจ้าของกิจการได้สำรวจตลาดในจังหวัดอุดรธานี พบว่าตอนนั้นไม่มีร้านไหนขายบิงซู เนื่องจากร้านคาเฟ่ร้านอื่นขายเพียงแต่กาแฟ ขนมปัง โทสต์ เครป เป็นต้น จึงถือว่าเป็นโอกาสดีในการขายสินค้าที่มีความแตกต่างให้แก่ผู้บริโภค

2.8 มีความอดทนต่อสิ่งที่ไม่แน่นอน การทำธุรกิจไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนในการทำให้ธุรกิจคงอยู่รอดไปได้ตลอด จึงควรเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสิ่งที่ไม่คาดคิด เจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุดจำเป็นต้องมีการพัฒนาสินค้าอยู่เรื่อย ๆ เพื่อให้เกิดความหลากหลาย และสร้างความแปลกใหม่ต่อผู้บริโภค

2.9 รู้จักเริ่มต้นและต้องการความสำเร็จที่สมบูรณ์แบบ แม้จะไม่ได้เติบโตในครอบครัวที่ทำธุรกิจ แต่รักที่จะทำอาชีพอิสระ เริ่มด้วยการทำคาเฟ่ขนมหวาน ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีคู่แข่งเยอะ จึงจำเป็นต้องทำให้แตกต่าง และโดนใจลูกค้าจากการที่มีโอกาสได้ไปเที่ยวต่างประเทศเมื่อ 7 ปีก่อน และได้ลิ้มลองขนมหวานบิงซู จึงเกิดความชื่นชอบ เลยได้เกิดความคิดนำมาสู่การสร้างเป็นธุรกิจ พัฒนาสูตรให้แตกต่าง และถูกปากคนไทย จึงเปิดร้านบิงซู หรือน้ำแข็งไสสไตล์เกาหลี ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้ชิมเมนูแปลกใหม่ที่รสชาติอร่อย และหลังจากที่ร้านได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น จึงได้เพิ่มจุดขายให้ร้านด้วยเมนูที่หลากหลายออกมา เสริฟลูกค้าในราคาที่ถูกค่าสามารถจับต้องได้

2.10 ตระหนักในคุณค่าของเวลา ในชีวิตวัยเด็ก เจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุดชอบทำการค้าขายอยู่โดยตลอด แม้ว่าจะมีบางช่วงที่ได้ทำงานประจำ รับราชการตามที่พ่อแม่หวัง แต่ถึงอย่างไรก็ไม่เคยปล่อยให้ตัวเองมีเวลาว่าง จึงได้ทำธุรกิจขายเสื้อผ้าแฟชั่นควบคู่ไปด้วย จากความฝันที่อยากเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวแต่วัยเด็ก จึงพยายามใช้ทุกเวลาให้คุ้มค่าเพื่อหาประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อวันหนึ่งสิ่งที่สะสมไว้จะได้นำมาใช้ และทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในอนาคต

ซึ่งผู้ประกอบการร้านขนมหวานสามารถนำปัจจัยแห่งความสำเร็จนี้ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ประสบความสำเร็จต่อไป

อภิปรายผล

จากปัจจัยความสำเร็จของร้านจุด 3 จุด คือ รสชาติของขนมหวาน ทำเลของร้าน การให้บริการ บรรยากาศภายในร้าน และตราสินค้า สอดคล้องกับการศึกษาของปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ร้านอาหารประเภทก๋วยเตี๋ยว พบว่า ปัจจัยด้านการตลาดที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ได้แก่

คุณภาพของอาหาร รสชาติอาหาร การเลือกทำเลที่ตั้งของร้าน (สว่างพงษ์ แซ่จิ่ง, 2559)

สิ่งสำคัญที่ทำให้ร้านจุด 3 จุด มีความแตกต่างคงเป็นในเรื่องของการบริการที่ครอบคลุม และการรักษาระดับการบริการให้มีคุณภาพ สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระยะยาว และการตอบสนองความต้องการเฉพาะของลูกค้า โดยการนำปัญหาของลูกค้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการเพื่อจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และเมนูที่หลากหลาย เช่น ขนมหวาน บิงซู ที่สำคัญคือ ต้องรักษาความอร่อยและคุณภาพของสินค้า สิ่งที่ทำให้ร้านจุด 3 จุด มีความแตกต่างและเป็นกุญแจที่ผลักดันให้ประสบความสำเร็จมาจากความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาเมนูของหวานให้มีความแปลกใหม่ การให้ลูกค้าได้ชื่นชมความอร่อยของบิงซูได้ด้วยตัวเอง โดยมีท็อปปิ้งให้เลือกกว่า 30 หน้า ทั้งท็อปปิ้งขนมหวานหลาย ชนิด ซอสหลายรส และผลไม้ทางเจ้าของกิจการร้านจุด 3 จุด ได้กล่าวว่า ที่ผ่านมาเธอพยายามพัฒนาตัวเองอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ สุธี อะทะวงษา (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยในด้านคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ และลักษณะของสถานประกอบการ เพราะภายใต้สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรง สังคมและสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้วิสาหกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับความท้าทายและทำการบริหารจัดการให้เจริญเติบโตและอยู่รอด สถานการณ์เช่นนี้จำเป็นต้องอาศัยเจ้าของกิจการที่มีความรอบรู้และความสามารถ มีคุณลักษณะในการเป็นผู้ประกอบการที่ดีที่จะนำพาธุรกิจให้เจริญเติบโต พร้อมทั้งพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับธุรกิจอื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในรายละเอียดบางประเด็น เช่น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้แก่ธุรกิจอื่นต่อไป

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (SocailMedai) ในการตลาด การโฆษณา การสื่อสารกับลูกค้า เพื่อทราบผล และนำมาปรับใช้กับการสื่อสารตราสินค้าอื่นต่อไป รวมทั้งมีการศึกษาเกี่ยวกับการวัดผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการโฆษณาทางสื่อสังคมออนไลน์ (SocailMedai) ต่อไป

3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานของร้านจุด 3 จุด

4. ควรมีการทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีและกระบวนการสร้างแบรนด์ ให้เป็นที่นิยมของลูกค้าร้านจุด 3 จุด

เอกสารอ้างอิง

- ชลิดา จันโทมุข (2560). **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของเจคิว ปูม้านิ่ง**. รายงานการศึกษาอิสระ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิบูล ทีปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล. (2552). **การเป็นผู้ประกอบการ**. กรุงเทพฯ: อมรรการพิมพ์.
- รมณ สกุลพัฒนเดชากร (2561). **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของ บริษัท วงในมีเดีย จำกัด**. รายงานการศึกษาอิสระปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุธี อะทะวงษา. (2556).คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. **วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์**, 13(3), 175-183.
- สุธีรา เดชนครินทร์. (2553). **ธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการขั้นแนะนำ**. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- สว่างพงษ์ แซ่จึ้ง. (2559). **ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ร้านอาหารประเภทก๋วยเตี๋ยวในเขตจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิชญากร พิชัยพงษ์. (10 กรกฎาคม 2562). **สัมภาษณ์**. เจ้าของร้าน. ร้านจุด 3 จุด.

Morris, M.H. & Sexton, D. (1994). Reconceptualizing entrepreneurship an input-output perspective. SAM Advanced Management Journal, 59(1), 21-31. อ้างถึงใน ภัทรขวัญ พิลางาม. (2559). **ธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการขั้นต้น**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.