

สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการประกอบการร้านอาหารประเภทจานเดียว  
กรณีศึกษาร้านก๋วยเตี๋ยวหมูต้มยำเฮียหัง  
Problems and Guideline for the development of a la carte  
Case study on Heiy Hang’s Tom yum pork noodle soup restaurant

ปรารถรัฐศุภา เรืองภู<sup>1</sup>, พิทักษ์ ศิริวงศ์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารประเภทจานเดียว กรณีศึกษาร้านก๋วยเตี๋ยวหมูต้มยำเฮียหัง ตลอดจนนำเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการร้านอาหาร กรณีศึกษาร้านก๋วยเตี๋ยวหมูต้มยำเฮียหัง 1 คน พนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวน 6 คน และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจริง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการร้านก๋วยเตี๋ยวหมูต้มยำเฮียหัง ประสบปัญหาช่วงเศรษฐกิจซบเซา ในช่วงปี 2558-2560 ยอดขายได้ลดลงมากกว่าร้อยละ 70 ราคาต้นทุนวัตถุดิบแพงขึ้น ค่าแรงพนักงานเพิ่มขึ้น รวมถึงค่าเช่าที่ที่มีสัญญาเพิ่มขึ้นอีก 1,000 บาทต่อเดือน ทำให้รายรับไม่เพียงพอต่อรายจ่าย ติดค่าแรงพนักงาน และไม่สามารถจ่ายซื้อของเข้ามาหมุนเวียนในธุรกิจได้ครบเหมือนแต่ก่อน เมื่อลูกค้าลดลง ของเสียจึงเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงตัดสินใจลดพนักงานลง และซื้อวัตถุดิบลดลงกว่าร้อยละ 50 จากปกติ โดยมีนโยบายให้หัวหน้าแม่ครัวประกอบอาหารจำนวนไม่มากในแต่ละวัน และขยายเวลาเปิดร้าน จาก 07.00น.-17.00น. เป็น 6.30น.-17.30น. มีการขยายโอกาสทางธุรกิจเพื่อเพิ่มช่องทางมากขึ้น โดยบริการส่งอาหารกล่องในละแวกใกล้เคียง ทำการตลาดตามสื่อต่างๆ ในเว็บไซต์เพื่อเพิ่มยอดขาย นอกจากนี้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวก็มีคู่แข่งรายย่อยเปิดใหม่อีกหลายรายในพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกเพิ่มมากขึ้น ทางผู้ประกอบการจึงมีแนวคิดที่จะคงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของรสชาติอาหาร และบรรยากาศที่ดี รวมถึงปรับบริการให้ดีขึ้นเพื่อตั้งรับกับคู่แข่งรายย่อยรายอื่นๆ จนมียอดขายดีขึ้นในช่วงเดือนมกราคมปี 2561 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกจากนั้นเป็นต้นมา ทำให้มีสภาพคล่องมากขึ้นและฟื้นฟูธุรกิจจากปัญหาซบเซาได้มากขึ้น

**คำสำคัญ** สภาพปัญหาของร้านอาหาร,แนวทางการพัฒนา,ร้านอาหารจานเดียว

## Abstract

The objectives of this research were to study the problems and guideline for the development of A la carte. Case study on Heiy Hang’s Tom yum pork noodle soup restaurant. The study was a qualitative research methodology for offer guidelines. By using the in-depth interview and non-participant observation. The key informants was Heiy Hang’s Tom yum pork noodle soup restaurant’s entrepreneur, six related employees and customers.

The research found that Heiy Hang’s Tom yum pork noodle soup restaurant’s entrepreneur. Experienced sluggish economy in the years 2015-2017. , sales have dropped more than 70 percent. Cost of raw materials is higher. The rent is increased by 1,000 baht per month. The income is not enough to pay. Did not pay employees’ salaries. Cannot buy material into the business cycle as before. When customers dropped. Waste is increasing. Entrepreneurs decided to reduce their employees. And the purchase of raw materials fell by more than 50 percent from normal. The entrepreneur sets a policy for not many cooks each day and extended from 07.00am to 17.00pm to 6.30 am -17.30 pm. Expanded business opportunities to increase channels by delivery service. Market-based media on the site to increase sales. In addition, during this period there were several new retail competitors in the area so made customers more options. Entrepreneurs have the idea to maintain the identity of the food taste and good ambiance. The service is also upgraded to accommodate other retail competitors. Sales improved in January of 2018 and are likely to increase further. The liquidity is improving and business recovery from the problem sluggish economic.

**Keyword:** The problem of the restaurant, Guideline , A la carte

## บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ การเมือง สภาพสังคม วัฒนธรรม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ค่านิยมของคนสมัยใหม่ การทำงานที่เร่งรีบ ทำให้ประชาชนในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของตนเองและบุคคลในครอบครัว เนื่องจากต้องทำงานแข่งกับเวลา ไม่มีเวลาส่วนตัวในการประกอบอาหารรับประทานเองที่บ้านมากนัก เนื่องจากภาระที่ต้องดูแลบุตรและครอบครัว หรือทำงานทั้งในและนอกเวลา ทำให้อาหารจานเดียวแบบเร่งด่วนเป็นที่นิยมอย่างรวดเร็วและแพร่หลาย (อรวินท์ เลาหรัชตน์นัท, 2558) ธุรกิจประเภทร้านอาหารจานเดียวในปัจจุบันจึงได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และมีการแข่งขันสูง ทั้งเรื่องรสชาติ บรรยากาศภายในร้าน หรือแม้กระทั่งรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของร้าน (เอกรัตน์ ศิริโสภณพันธุ์ 2554)

ร้านอาหารก๋วยเตี๋ยวหมุดมัย ฮีฮัง เปิดให้บริการในลักษณะร้านอาหารแบบบริการอย่างรวดเร็ว โดยจำแนกตามการออกแบบตกแต่งอยู่ในหมวดร้านอาหารทั่วไป (fast dining) เป็นร้านที่มีการออกแบบตกแต่งแบบเรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความทันสมัย เหมาะแก่นักเดินทาง ร้านตั้งอยู่ริมถนน มีพื้นที่จอดรถภายในร้านเป็นโถงกว้าง เน้นบริการอาหารจานด่วน มีรายการอาหารจำกัด อาทิ ข้าวขาหมู ข้าวหมูแดง ข้าวหมูกรอบ ข้าวคลุกกะปิ ข้าวราดแกง ก๋วยเตี๋ยวหมุดมัย (น้ำใส, น้ำข้น) ก๋วยเตี๋ยวเย็นตาโฟ เกาเหลาเลือดหมู ก๋วยเตี๋ยวไก่ตุ๋น กวยจั๊บ โดยมีพนักงานปรุงซามต่อซาม ให้ลูกค้าสามารถระบุเมนู วัตถุดิบที่ใส่ในเมนู หรือกำหนดรสชาติตามใจชอบได้ เป็นร้านอาหารที่สามารถหมุนเวียนลูกค้าได้ในปริมาณมาก มีการบริการของบริกร และปรุงอาหารเสิร์ฟได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบของการให้บริการของร้านอาหารก๋วยเตี๋ยวหมุดมัย ฮีฮัง ได้แก่ ลักษณะของอาหารรายการอาหารที่ให้บริการในร้าน รูปแบบอาหารเป็นรายการอาหารที่มีจำนวนจำกัดแต่เป็นอาหารที่ลูกค้าคุ้นเคยเป็นอย่างดีเป็นอาหารท้องถิ่นที่เป็นที่นิยมแก่ผู้เดินทางนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าประจำ มีลักษณะเด่นคือความรวดเร็วในการปรุงอาหารเพราะมีการปรุงอาหารไว้บางส่วนและราคาของอาหารไม่แพงลูกค้าสามารถเพิ่มรายการอาหารที่ต้องการนอกเหนือจากเมนูได้และสามารถกำหนดราคาอาหารเองได้บางเมนู เช่น ลูกชิ้นลวก 20 บาท ผักบุ้งลวก 10 บาท เป็นต้น โดยกำหนดปริมาณอาหารให้เหมาะสมกับราคาที่ลูกค้าต้องการได้ โดยกรณีศึกษาร้านอาหารก๋วยเตี๋ยวหมุดมัย ฮีฮัง จัดในหมวดหมู่อ้านอาหารที่มีการบริการแบบกึ่งเต็มรูปแบบ มีพนักงานคอยบริการ ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับลูกค้าไม่เคร่งครัดในพิธีรีตองและธรรมเนียมปฏิบัติมากนักอาหารเป็นประเภทที่ลูกค้ารู้จักดีไม่ต้องการคำอธิบายจากผู้ให้บริการ การแต่งร้านจะทำให้เกิดความรู้สึกสบายและเข้าถึงง่ายเหมาะกับการพาเด็กและครอบครัวไปร้านอาหารแบบนี้จะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายและลูกค้าสามารถมาใช้บริการได้บ่อย การตกแต่งร้านใช้วัสดุที่ราคาไม่แพงมากแต่นั่นที่ความคงทนถาวร ราคาสำหรับอาหารและบริการในร้านอาหารประเภทนี้เป็นระดับต่างๆราคาจะไม่ปรับมาก และไม่แพงมากเช่นกัน

ร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดมัย ฮีฮัง ตั้งอยู่บนถนนเพชรเกษม เลขที่ 105 หมู่ 3 ตำบลดอนกระเบื้อง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีเนื้อที่กว่า 1 ไร่ รองรับลูกค้าได้ 20 โต๊ะ มีบริการอาหารจานเดียว คือ ข้าวขาหมู ข้าวหมูแดง ข้าวหมูกรอบ ข้าวคลุกกะปิ ข้าวราดแกง รวมถึงก๋วยเตี๋ยวหมุดมัย ก๋วยเตี๋ยวน้ำใส เย็นตาโฟ ต้มเลือดหมู กวยจั๊บ เครื่องดื่มประกอบด้วย น้ำสมุนไพร ได้แก่ แก้วฮวย, กระจับปวย, ฝรั่งจีน, ตะไคร้ใบเตย, ลำไยฯ เป็นต้น กาแฟสด น้ำอัดลม โดยมีบริการน้ำแข็งและน้ำหย็อกโดยไม่คิดค่าบริการให้กับลูกค้า เริ่มจดทะเบียนพาณิชย์ เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2556 ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ คือ ก๋วยเตี๋ยวหมุดมัย ฮีฮัง โดยนางสาวสุชาภกร เรืองภู เป็นเจ้าของคนเดียว โดยมีลูกจ้างในร้านจำนวน 6 คน ใช้ทุนในการก่อสร้างและดำเนินธุรกิจแรกเริ่ม 2 ล้านบาท โดยสภาพการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างคล่องตัว และมีช่วงประสบปัญหาทางเศรษฐกิจประสบปัญหาช่วงเศรษฐกิจซบเซา

ลัดดา สำเภาทอง (2560) นายกสมาคมการค้าธุรกิจร้านอาหารกล่าวว่า ปัจจุบันร้านอาหารธุรกิจในประเทศไทยอยู่มีอยู่ราว 3 แสนร้านค้าซึ่งแต่ละปีก็จะมีธุรกิจเกิดใหม่และธุรกิจที่ปิดตัวลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสถานการณ์ร้านอาหารในช่วงครึ่งปีหลัง 2560 ยังต้องเผชิญกับปัจจัยกดดันทั้งภาวะเศรษฐกิจโลกที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยทำให้กำลังซื้อผู้บริโภคยังไม่ฟื้นตัว การจับจ่ายของประชาชนแม้ว่าจะออกมาทานอาหารนอกบ้าน

แต่ก็มีการประหยัดค่าใช้จ่ายต่อมี้อลง เช่น การสั่งอาหารแบบ A la carte ก็เปลี่ยนมาสั่งอาหารจานเดียว เป็นต้น ส่งผลให้รายได้ร้านอาหารลดลง แรงกดดันจากปัญหาการแข่งขันธุรกิจที่สูงขึ้นจากผู้แข่งขันในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งกฎหมายแรงงานต่างด้าวที่ออกมาโดยร้านอาหารขนาดเล็กเป็นเจ้าของกิจการเองไม่มีลูกจ้างอาจจะได้รับผลกระทบน้อยกว่าร้านอาหารขนาดกลางที่มีการใช้ลูกจ้างจะได้รับผลกระทบเพิ่มขึ้นมาในกรณีที่แรงงานอาจจะยังดำเนินการไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เช่นเดียวกับร้านอาหารใหญ่ที่ได้รับผลกระทบหากเป็นการที่มีการใช้แรงงานต่างด้าวจำนวนมาก

ร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดม้าย่าเฮี้ยหั่งในช่วงปี2558-2560ยอดขายได้ลดลงมากกว่าร้อยละ70 โดยประสบปัญหาราคาดัชนีวัตถุดิบแพงขึ้น ค่าแรงพนักงานเพิ่มขึ้นตามกฎหมาย รวมถึงค่าเช่าที่มีสัญญาเพิ่มขึ้นอีก 1,000บาทต่อเดือน ทำให้รายรับไม่เพียงพอต่อรายจ่าย รวมทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านเอกสารของแรงงานต่างด้าวจำนวน 3 คน ทำให้ติดค่าแรงพนักงาน และไม่สามารถจ่ายซื้อของเข้ามาหมุนเวียนในธุรกิจได้เหมือนแต่ก่อน เมื่อลูกค้าลดลง ของเสียจึงเพิ่มมากขึ้น รายได้น้อยลง ในขณะที่รายจ่ายเพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อน นอกจากนี้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวก็มีคู่แข่งรายย่อยเปิดใหม่อีกหลายรายในพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกเพิ่มมากขึ้น เป็นปัญหาและอุปสรรคที่ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาถึงการวางแผนและการจัดการทางการเงิน การดำเนินธุรกิจ รวมถึงการวางแผนที่จะจัดการกับปัญหาทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม และนำไปปรับใช้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาในการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มก่อตั้งธุรกิจจนถึงปัจจุบัน
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารจานเดียว กรณีศึกษาร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดม้าย่าเฮี้ยหั่ง
3. เพื่อแนะแนวทางการพัฒนา ต่อยอดและปรับปรุงสภาพปัญหา กรณีศึกษาร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดม้าย่าเฮี้ยหั่ง

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการพัฒนา เพื่อเข้าใจถึงรูปแบบของธุรกิจดังกล่าว
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดม้าย่าเฮี้ยหั่ง
3. ขอบเขตด้านประชากร เจ้าของกิจการ คือ นางสาวสุชาผกร เรืองภู ลูกจ้างในร้านจำนวน 6 คน ได้แก่ หัวหน้าแม่ครัว 1 คน ผู้ช่วยแม่ครัว 2 คน พนักงานทั่วไป 3 คน และลูกค้าที่มาเข้าร้าน จำนวน 42 คน
4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ทำการวิจัยเริ่มจากเดือนพฤศจิกายน 2560 ถึงเดือนมีนาคม 2561

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ นางสาวสุชาพร เรืองภู โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์มีความเป็นอิสระที่จะเล่าเรื่องต่าง ๆ ของตนเอง ครอบครัวและธุรกิจ เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ให้อธิบาย ถามถึงเหตุผล และเชื่อมโยงเข้าสู่การซักถามด้านสภาพปัญหาของธุรกิจ แนวทางแก้ไขที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน รวมถึงการวางแผนล่วงหน้าในอนาคต ซึ่งในการกำหนดกระบวนการวิจัยสำหรับลูกค้าในร้านจำนวน 6 คน ได้แก่ หัวหน้าแม่ครัว 1 คน ผู้ช่วยแม่ครัว 2 คน พนักงานทั่วไป 3 คน และลูกค้าที่มาเข้าร้าน จำนวน 42 คนครั้งนี้ ได้กำหนดให้มีกระบวนการวิจัย (methodology) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยโครงสร้างคำถามเหมือนกันทุกคน มีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ก่อนล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน เข้มงวดพอประมาณ โดยสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง จนได้คำตอบที่ซ้ำกันในที่สุด

### 2. ขั้นตอนการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ

2.1 การสร้างเครื่องมือ แบบสอบถาม โดยกำหนดทิศทางการสร้างข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกันในแบบสัมภาษณ์ซึ่งเครื่องมือการวิจัยผ่านการตรวจสอบเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญผู้วิจัย โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกกับผู้ประกอบการร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดมยาเฮียหั่ง คือ นางสาว สุชาพร เรืองภู โดยการใช้การสัมภาษณ์ลักษณะไม่เป็นทางการ พบปะเป็นการส่วนตัว ซักถามตามแนวทางที่เตรียมไว้ สอดแทรกคำถามอื่นที่เกิดขึ้นในบทสนทนาเป็นระยะๆ ประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องอื่น คือ ลูกค้าในร้านจำนวน 6 คน ได้แก่ หัวหน้าแม่ครัว 1 คน ผู้ช่วยแม่ครัว 2 คน พนักงานทั่วไป 3 คน และลูกค้าที่มาเข้าร้าน จำนวน 42 คน

2.2 สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตามแนวทางและประเด็นซึ่งกำหนดไว้เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล จากการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดเป็น Category ใช้การวิเคราะห์สรุปเนื้อหาและการจัดกลุ่มข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดประเด็นและรูปแบบในการสอบถาม ไปจนถึงการสร้างแบบสอบถามโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา มาปรับปรุงแก้ไขเป็นแบบสอบถามฉบับจริงให้ข้อคำถามมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย นางสาวสุชาพร เรืองภู เจ้าของกิจการร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดมยาเฮียหั่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) กับพนักงานจำนวน 6 คน และกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (Standardized Questionnaire) มีลำดับขั้นตอนเหมือนกัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล คือ การนำบทสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis) ผู้วิจัยได้นำบทสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการก๋วยเตี๋ยวหมุ่มต้มยำเฮี้ยหั่ง โดยนางสาวสุชาภกร เรืองภู มาวิเคราะห์และตีความโดยอาศัยพื้นฐานทางทฤษฎี ผ่านโลกทัศน์และประสบการณ์ของผู้วิจัย เพื่อเข้าถึงเรื่องราวที่ผู้ให้ข้อมูลหลักต้องการนำเสนอ ซึ่งการวิเคราะห์นั้น จะใช้ข้อมูลมาเชื่อมโยงมโนทัศน์เข้าด้วยกันตามประเด็นของเรื่องของผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้า จะเรียกการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างต้นแบบ (Paradigmatic Analysis) เป็นการสร้างข้อเสนอเชิงทฤษฎีจากข้อมูลโดยอาศัยการตีความ การให้ความหมายของข้อมูล และความไวเชิงทฤษฎี (นภภรณ์ หะวานนท์, 2552) โดยการเขียนแบบเล่าเรื่องนั้น จะทำให้ทราบถึงข้อเท็จจริงของประเด็นที่ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้า รวมถึงการสัมภาษณ์ของพนักงาน รวม 6 คน จะใช้วิธีการถามคำถามเดียวกัน และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้า จนได้คำตอบที่ซ้ำกันมากที่สุดและไม่มีความซ้ำกันอีก เป็นจำนวน 42 คน โดยจะมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การเตรียมข้อมูลจากการจัดบันทึกและการถอดเทปอย่างละเอียดเพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหาสาระข้อมูล

4.2 วางแผนการวิเคราะห์ข้อมูลและลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยจะต้องทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งหมด เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมของข้อมูลที่ได้ สามารถตีความหมายของข้อมูลและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลให้เป็นชุดข้อมูล โดยแบ่งข้อมูลที่มีความสอดคล้องคล้ายคลึงกันอยู่ในชุดข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน

4.3 การแปลความหมายและนำเสนอผลการวิเคราะห์ เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด ผู้วิจัยจะต้องจับความสัมพันธ์ของประเด็นหลักทั้งหมด และทำการตีความหมายของประเด็นหลักให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุปและอภิปรายผลการวิจัยโดยการบรรยายเป็นแบบเล่าเรื่องให้ทราบประเด็นหลักเรียงตามประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา

## ผลการวิจัย

ผู้ประกอบการร้านก๋วยเตี๋ยวหมุ่มต้มยำเฮี้ยหั่ง คือ นางสาวสุชาภกร เรืองภู ได้เริ่มก่อตั้งร้านก๋วยเตี๋ยวหมุ่มต้มยำเฮี้ยหั่งเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2556 จัดทะเบียนพาณิชย์เป็นเจ้าของคนเดียว ใช้ทุนในการก่อสร้างและดำเนินธุรกิจแรกเริ่ม 2 ล้านบาท เป็นผู้ออกแบบโครงสร้างและจัดวางตำแหน่งการดำเนินงานภายในร้านโดยอาศัยประสบการณ์จากการเคยเป็นผู้จัดการเรือนึ่งเที่ยวจังหวัดภูเก็ต 7 ปี ผู้จัดการร้านอาหารภายในโรงแรมมากกว่า 6 ปี และผู้จัดการบริษัทเอกชนเกี่ยวกับร้านอาหารภายในเรือนึ่งเที่ยวอีกกว่า 12 ปี และเรียนรู้สูตรอาหารจากครอบครัว รวมถึงเรียนเคล็ดลับเพิ่มเติมในการทำอาหารจากสถาบันทำอาหาร จำนวน 2 แห่ง เดิมทีมีอาหารขายเพียง ข้าวราดแกง ก๋วยเตี๋ยวเย็นตาโฟ ก๋วยเตี๋ยวต้มยำน้ำใส และเกาเหลาเลือดหมู จนได้ปรับปรุงพัฒนาสูตรอาหารจนมีมากขึ้นในปัจจุบัน อาทิ ข้าวขาหมู ข้าวหมูแดง ข้าวหมูกรอบ ข้าวคลุกกะปิ ข้าวราดแกง ก๋วยเตี๋ยวหมุ่มต้มยำ(น้ำใส,น้ำข้น) ก๋วยเตี๋ยวเย็นตาโฟ เกาเหลาเลือดหมู ก๋วยเตี๋ยวไก่ตุ๋น กวยจั๊บ โดยกำหนดราคาตามเศรษฐกิจ เริ่มแรก 30-50 บาท จนปัจจุบันปรับราคาเพิ่มขึ้นเป็น 35-100 บาท แต่ผู้ประกอบการยังขาดประสพการณ์ด้านการดำเนินธุรกิจขนาดย่อมจึงค่อนข้างติดขัดบางส่วน

ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจ และแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดมัยยาเฮียหั่ง ในช่วงเศรษฐกิจซบเซาประมาณปี2558-2560 ยอดขายได้ลดลงมากกว่าร้อยละ70 ราคาต้นทุนวัตถุดิบแพงขึ้น ค่าแรงพนักงานเพิ่มขึ้น รวมถึงค่าเช่าที่มีสัญญาเพิ่มขึ้นอีก1,000บาทต่อเดือน ทำให้รายรับไม่เพียงพอต่อรายจ่าย ติดค่าแรงพนักงาน และไม่สามารถจับจ่ายซื้อของเข้ามาหมุนเวียนในธุรกิจได้ครบเหมือนแต่ก่อน เมื่อลูกค้าลดลง ของเสียจึงเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงตัดสินใจลดพนักงานเหลือเพียง 3 คนจาก 6 คน และซื้อวัตถุดิบลดลงกว่าร้อยละ50จากปกติ โดยมีนโยบายให้หัวหน้าแม่ครัวประกอบอาหารจำนวนไม่มากในแต่ละวัน หากหมดค่อยประกอบอาหารเพิ่มเติม และขยายเวลาเปิดร้าน จาก 07.00น.-17.00 น. เป็น 6.30น.-17.30น. ผู้วิจัยแนะนำการขยายโอกาสทางธุรกิจเพื่อเพิ่มช่องทางมากขึ้น โดยบริการส่งอาหารกล่องในละแวกใกล้เคียง ทำการตลาดตามสื่อต่างๆในเว็บไซต์เพื่อเพิ่มยอดขาย การทำคลิปวิดีโอและถ่ายภาพลงตามสื่อโซเชียลออนไลน์ เช่น Facebook Wongnai เป็นต้น และลงทะเบียนเพื่อปกหมุดแผนที่นำทางใน Google เพื่อให้ลูกค้าค้นหาตำแหน่งของร้านได้ง่ายยิ่งขึ้น รับออเดอร์ทางออนไลน์ในกลุ่มผู้ใช้ Facebook เป็นต้น นอกจากนี้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวก็มีคู่แข่งรายย่อยเปิดใหม่อีกหลายรายในพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกเพิ่มมากขึ้น ทางผู้ประกอบการจึงมีแนวคิดที่จะคงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของรสชาติอาหารและบรรยากาศที่ดี รวมถึงปรับการบริการให้ดีขึ้นเพื่อตั้งรับกับคู่แข่งรายย่อยรายอื่นๆ รวมถึงการสอบถามลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งเรื่องของการปรับปรุงด้านรสชาติอาหาร ด้านการบริการ และด้านความสะอาด จนมียอดขายดีขึ้นในช่วงเดือนมกราคมปี 2561 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกจากนั้นเป็นต้นมา ทำให้มีสภาพคล่องมากขึ้นและฟื้นฟูธุรกิจจากปัญหาซบเซาที่ผ่านมา

ในด้านของพนักงานที่ทำงานในร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดมัยยาเฮียหั่ง กล่าวประเด็นที่เหมือนกันว่า ในช่วงที่เศรษฐกิจซบเซา ประสบปัญหาในด้านของค่าแรงที่ได้รับไม่เป็นไปตามกำหนดและไม่ครบตามจำนวน จนต้องทำบัญชีมือเพื่อบันทึกค่าแรงที่ยังไม่ได้รับหรือบันทึกส่วนต่างที่ร่วมด้วยช่วยกันประคับประคองรายจ่ายของร้านให้ผ่านพ้นช่วงวิกฤต และมีพนักงานทั่วไปเข้าออกหลายราย เหลือแต่แม่ครัวและผู้ช่วย 2 คนที่อยู่ประจำ เมื่อวิกฤตปัญหาเริ่มผ่านพ้นไป ลูกจ้างก็ได้ทยอยรับค่าแรงที่ค้างอยู่ และยังมีเหลืออยู่ 1 คนที่ยังไม่ได้รับค่าแรงจนครบเต็มจำนวนจนถึงปัจจุบัน แต่ได้มีการทยอยรับไปเรื่อยๆอย่างไม่มีกำหนด ผู้วิจัยจึงแนะนำให้ผู้ประกอบการทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย แยกกับค่าใช้จ่ายส่วนตัว รวบรวมเงินเพื่อเป็นทุนสำรองสำหรับธุรกิจเก็บไว้ในบัญชีที่แยกต่างหาก และบัญชีรายจ่ายในแต่ละวันให้แยกหมวดหมู่ที่นำไปจับจ่ายวัตถุดิบ เพื่อวิเคราะห์ปริมาณการใช้และจำนวนเงินที่ต้องจ่าย มาปรับลดหรือหาแหล่งซื้อที่ถูกกว่า

ในส่วนการเข้ารับบริการของลูกค้าในร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดมัยยาเฮียหั่งทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าจรที่ท่องเที่ยวผ่านเส้นทางมาแวะใช้บริการได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับรสชาติอาหารดีมาก 32 คน และดี 10 คน ในเรื่องของบรรยากาศ ดีมาก 12 คน ดี 21คน และพอใช้ 9 คน ส่วนใหญ่กล่าวถึงร้านอาหารที่อยู่ก่อนหน้าที่คนส่วนมากจะแวะเข้าก่อนที่จะถึงร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดมัยยาเฮียหั่ง เพราะไม่อยากเสียง กลัวว่าทางข้างหน้าจะไม่มีที่แวะรับประทานเพราะร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดมัยยาเฮียหั่งอยู่ช่วงทางโค้งจะขับเลยผ่านไปเป็นประจำ นอกเสียจากจะเคยมาใช้บริการและระวังก่อนเข้าโค้งเพื่อเตรียมแวะเข้า และเกินครึ่งแนะนำเกี่ยวกับป้ายของร้าน ให้ทำใหญ่มากขึ้นและออกมาด้านหน้ามากขึ้นเพื่อเป็นจุดสังเกตให้ลูกค้าเตรียมเข้าจอดมาใช้บริการ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ร้านก๋วยเตี๋ยวหมูต้มยำเฮียหั่งในช่วงปี2558-2560ยอดขายได้ลดลงมากกว่าร้อยละ70 โดยประสบปัญหาราคาค้นทุนวัตถุดิบแพงขึ้น ค่าแรงพนักงานเพิ่มขึ้นตามกฎหมาย รวมถึงค่าเช่าที่ที่มีสัญญาเพิ่มขึ้นอีก1,000บาทต่อเดือน ทำให้รายรับไม่เพียงพอต่อรายจ่าย รวมทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านเอกสารของแรงงานต่างด้าวจำนวน 3 คน ทำให้ติดค่าแรงพนักงาน และไม่สามารถจ่ายซื้อของเข้ามาหมุนเวียนในธุรกิจได้เหมือนแต่ก่อน เมื่อลูกค้าลดลง ของเสียจึงเพิ่มมากขึ้น รายได้น้อยลง ในขณะที่รายจ่ายเพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อน เป็นปัญหาและอุปสรรค สอดคล้องกับ ลัดดา สำเภาทอง (2560) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันสถานการณ์ร้านอาหารในช่วงครึ่งปีหลัง 2560 ยังต้องเผชิญกับปัจจัยกดดันทั้งภาวะเศรษฐกิจโลกที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยทำให้กำลังซื้อผู้บริโภคยังไม่ฟื้นตัว การจ่ายของประชาชนแม้ว่าจะออกมาทานอาหารนอกบ้านแต่ก็มีการประหยัดค่าใช้จ่ายต่อมื้อลง ส่งผลให้รายได้ร้านอาหารลดลง แรงกดดันจากปัญหาการแข่งขันธุรกิจที่สูงขึ้นจากผู้แข่งขันในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งกฎหมายแรงงานต่างด้าวที่ออกมาโดยร้านอาหารขนาดกลางที่มีการใช้ลูกจ้างจะได้รับผลกระทบเพิ่มขึ้นมาในกรณีที่แรงงานอาจจะยังดำเนินการไม่ถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวก็มีคู่แข่งรายย่อยเปิดใหม่อีกหลายรายในพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกเพิ่มมากขึ้น เพราะธุรกิจประเภทร้านอาหารจานเดียวในปัจจุบันจึงได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และมีการแข่งขันสูง ทั้งเรื่องรสชาติ บรรยากาศภายในร้าน หรือแม้กระทั่งรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของร้าน (เอกรัตน์ ศิริโสภณพันธ์ 2554)

ผู้ประกอบการร้านก๋วยเตี๋ยวหมูต้มยำเฮียหั่ง อาศัยประสบการณ์เข้ามาต่อรองเรื่องราคาวัตถุดิบ จัดหาวัตถุดิบทดแทน สรรหาวิธีการลดต้นทุนโดยรักษาคุณภาพของสินค้าไว้ ประกอบกับสรรสร้างนโยบายเพื่อปรับและรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในขณะนั้น ผู้ประกอบการจึงตัดสินใจลดพนักงานเหลือเพียง 3 คนจาก 6 คน และซื้อวัตถุดิบลดลงกว่าร้อยละ50จากปกติ โดยมีนโยบายให้หัวหน้าแม่ครัวประกอบอาหารจำนวนไม่มากในแต่ละวัน หากหมดค่อยประกอบอาหารเพิ่มเติม และขยายเวลาเปิดร้าน จาก 07.00น.-17.00น. เป็น 6.30น.-17.30น. สอดคล้องกับ ไพเราะ เลิศวิราม. (2554) ที่กล่าวว่า ต้องควบคุมค่าใช้จ่ายให้เหมาะกับรายได้เสมอ กำหนดสัดส่วนการจ้างแรงงานให้เหมาะสม อบรมให้เพื่อรักษามาตรฐาน ควบคุมต้นทุนอาหารโดยประมาณการณ์ต้นทุนล่วงหน้า เน้นขายวันต่อวันเพื่อใช้วัตถุดิบให้ทันเวลา ไม่เน่าเสีย

## ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มก่อตั้งธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารจานเดียว กรณีศึกษาร้านก๋วยเตี๋ยวหมูต้มยำเฮียหั่ง ซึ่งมีความเข้าใจถึงปัญหาในระดับปานกลาง รวมถึงปัญหาหลักที่มาจากเศรษฐกิจ และการดำเนินงานภายในธุรกิจทั้งสามารถแก้ไขได้แล้ว และปัญหาที่ยังรอการพัฒนา จึงนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงเพื่อนำพาธุรกิจให้พ้นจากอุปสรรคในการดำเนินงาน ผู้สนใจศึกษาในธุรกิจคล้ายคลึงกันควรนำไปประยุกต์และศึกษาเป็นกรณีตัวอย่าง ให้นำไปปรับใช้หรือวิเคราะห์เพื่อพัฒนา หาทางแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นในสถานการณ์ต่างๆที่คล้ายคลึงกัน

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงร้านๆหนึ่งแต่ผู้วิจัยเชื่อว่าเพียงพอสำหรับการนำไปปรับใช้แก้ไข ปัญหาสำหรับธุรกิจขนาดย่อมที่มักจะมีประสบปัญหาคล้ายคลึงกัน เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ควบคุมไม่ได้ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย เป็นต้น เพื่อวางแผน จัดการอย่างมีระบบและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด รวมถึง ปัญหาภายในธุรกิจที่เป็นกรณีตัวอย่างในการแก้ไขปัญหา ควบคุมต้นทุน แรงงาน และรักษามาตรฐานด้าน รสชาติอาหารและบริการ เพื่อประคองธุรกิจให้ดำเนินต่อไปได้

### รายการอ้างอิง

- อรวินท์ เลหาหรัชตน์นั. (2558). การจัดบริการอาหารจานด่วน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เอกรัตน์ ศิริโสภณพันธุ์. (2553). “แผนธุรกิจของร้านอาหารกึ่งผับขนาดกลาง.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เสนะ ดีเยาว์. (2544). “หลักการบริหาร.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2551). “วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชา วิศวกรรมศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย เจริญธรรมานนท์. “กลยุทธ์การสร้างระบบบริหาร.” หลักการบริหาร. (พฤษภาคม 2548): 14-28.
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม. (2553). การจัดการองค์ความรู้. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.
- วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2555). แนวความคิดและทฤษฎีทางการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.
- นภาพรณ์ หะวานนท์. (2552). วิธีการศึกษาเรื่องเล่า : จุดเปลี่ยนของการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์. บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 5(2), 1-22.
- ไพเราะ เลิศวิราม. 2554. ธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย: ขยายตัวต่อเนื่อง ผู้ประกอบการเร่งปรับกลยุทธ์. สืบค้น เมื่อ พฤษภาคม 14, 2560, จาก <http://positioningmag.com/19920>.
- ห้วงร้านอาหารจ่อปิดตัวเพิ่ม เหตุรายได้หด แข่งขันสูง ปัญหาแรงงานรุมเร้า. (2560, กรกฎาคม 18). , มติชน. หน้า 12.