



การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป
ในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร

พัชรินทร์พร ภู่อภิสิตธิ์
วัชรภรณ์ ชัยวรรณ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



To Define the Key Performance Indicators and Factors Affecting the Sustainable Success of the Fast Dining Business in Thawes Area, Bangkok

Patcharinporn

Bhuapisit

Watcharaporn

Chaiwan

This Research in Funded by Business Administration Faculty
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon
Year 2015

ชื่อเรื่อง : การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ
ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย : ผศ. พัทธินทรพร ภู่อภิสิทธิ์ คณะบริหารธุรกิจ มทร.พระนคร
นางสาว วัชรภรณ์ ชัยวรรณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มทร.พระนคร

พ.ศ. : 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนและสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และนำผลการสัมภาษณ์มาเป็นตัวแปรต้นเพื่อสร้างแบบสอบถาม ประชากรคือผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 54 รายที่ตั้งในพื้นที่ไม่เกิน 500 เมตรรอบบริเวณสี่แยกเทเวศร์ เก็บข้อมูลด้วยการสอบถามประชากรได้ทั้งหมด 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร ได้แก่ ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหารสะอาด ติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ และใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม ถ้วยใส่อาหารที่ปลอดภัย ผลการวิจัยสามารถสร้างดัชนีชี้วัดได้ 10 ข้อความ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรสชาติสินค้า ความพึงพอใจของลูกค้าจากราคาที่ยุติธรรม ความมั่นใจของพนักงานต่อคำตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสดของวัตถุดิบ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของสินค้า ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของอุปกรณ์ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อการแสดงราคาสินค้าที่ชัดเจน ความมั่นใจของพนักงานต่อคำตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ และความไว้วางใจของลูกค้าต่อความปลอดภัยของสินค้า

เสนอแนะให้ผู้ประกอบการปรับปรุงธุรกิจเพื่อเพิ่มรายได้จากการประกอบการ ตลอดจนพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงานมากขึ้น สถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันพัฒนาผู้ประกอบการเพิ่มความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

Title : To Define the Key Performance Indicators and Factors Affecting the Sustainable Success of the Fast Dining Business in Thawes Area, Bangkok

Researchers : Patcharinporn Bhuapisit, Faculty of Business Administration, RMUTP
Watcharaporn Chaiwan, Institute of Research and Development, RMUTP

Year : 2015

ABSTRACT

The objectives of this research are to study factors affecting the sustainable success and define the key performance indicators. The research instruments used for data-gathering were semi-structured interview. The results of the interviews were created by using independent variables in questionnaire. The populations of this research are the 54 fast dining business entrepreneurs within 500 metres around the Thawes Area. The information collected by 54 questionnaires with a 100% response rate and analyzed and processed by computer.

The results were as follows :

There are three main factors affecting the sustainable success of the fast dining business in Thawes area which are internal operation, social responsibility and environmental responsibility. Internal operation composed of reasonable pricing, fast services, constant taste, great hospitality and always keep a good standard. Social responsibility consisted of fresh ingredients, cooking process with health concerns, clean kitchen, pricing display and following the law of minimum wage employment hiring. Environmental responsibility include using uncontaminated seasoning, reliable source of food ingredients, non-toxic cooking material, unexpired seasoning and safe tableware and food container. The result can lead to 10 key performance indicators. It's include customer satisfaction towards services, customer satisfaction on the constant taste, customer satisfaction on reasonable pricing, customer confidence in food standard, customer confidence in freshness of food ingredients, customer confidence in the cleanliness of food, customer confidence in the cleanliness of cooking material and kitchen, customer confidence in clear pricing display, employees satisfaction on their wage and customer confidence on the safety of food.

The suggestions were that the entrepreneurs should improve their business to earn more profit and train their employee for a successful service. Related educational Institution and government sectors must be coordinated to develop entrepreneurs in fast dining business to maximize ability for a sustainable success.



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแนะนำ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตพระที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมทั้งให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑามาศ พิรพัชระ ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย รวมทั้งให้ความรู้และคำปรึกษาอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบแด่ครูอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย

คณะผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 กรอบแนวคิดในงานวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จแบบสมดุล	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร	15
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	16
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับร้านอาหารทั่วไปและอาหาร	19
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและปัจจัยพื้นฐาน ของร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่ เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร	44
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่ เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร	47
4.3 ผลการสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร	55
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	62
5.3 ข้อเสนอแนะ	64
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	64
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	
แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview)	73
แบบสอบถามการวิจัย	77
แบบประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ	82
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ	85
ภาพกิจกรรม	86
ประวัติผู้วิจัย	88

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในพื้นที่เทศร์ผู้ให้สัมภาษณ์	27
ตารางที่ 3.2 จำนวนร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทศร์ จำแนกตามประเภทของอาหารจานเดียว	27
ตารางที่ 3.3 ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร	28
ตารางที่ 3.4 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ เทศร์เกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานของร้านอาหารทั่วไป	31
ตารางที่ 3.5 ความหมายของระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป	40
ตารางที่ 4.1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ	44
ตารางที่ 4.2 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป	46
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร	48
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	50
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	52
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านรวม	53
ตารางที่ 4.7 การจัดลำดับปัจจัยความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทศร์กรุงเทพมหานคร ระดับมากที่สุด	54
ตารางที่ 4.8 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทศร์กรุงเทพมหานคร	55

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 ขอบเขตพื้นที่เทเวศร์ที่ใช้ในการวิจัย	6
ภาพที่ 2.1 แนวคิดการสร้างสมดุลใน 3 มิติ (Triple Bottom Line : TBL) สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน	12
ภาพที่ 2.2 มุมมองการวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC)	13



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 – 2559 ยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน มุ่งเน้นการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพและยั่งยืนโดยสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างต่อเนื่องจนสามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อประชากรภายในประเทศและต่อยอดส่งผลเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาเศรษฐกิจระหว่างประเทศ การสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจร้านอาหารจึงเป็นการพัฒนาฐานทางเศรษฐกิจที่จะสามารถเติบโตอย่างมีคุณภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้แบ่งประเภทร้านอาหาร เป็น 5 รูปแบบ คือ 1. ห้องอาหารในโรงแรม 2. ภัตตาคาร 3. สวนอาหาร 4. ร้านอาหารทั่วไป 5. ร้านเครื่องดื่ม ขนมหวาน หรือ ไอศกรีม ร้านอาหารทั่วไปซึ่งมีลักษณะเป็นร้านอาหารขนาดเล็ก 1 – 2 คูหา เป็นธุรกิจหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก โดยเฉพาะประชาชนในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพฤติกรรมการใช้ชีวิตของประชาชนมีความเร่งรีบ และมีการทำงานนอกบ้านจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ มีความเร่งรีบในการรับประทานอาหารโดยเฉพาะมื้อกลางวัน ร้านอาหารทั่วไปที่มีลักษณะเป็นอาหารจานด่วนสอดคล้องกับพฤติกรรมเร่งรีบของผู้บริโภค จึงเป็นที่ต้องการอย่างมากสำหรับผู้บริโภคในเมือง ร้านอาหารทั่วไปจึงมีอัตราการเติบโตค่อนข้างสูงอย่างต่อเนื่อง รูปแบบการดำเนินธุรกิจของร้านอาหารทั่วไปส่วนใหญ่ยังคงเป็นแบบดั้งเดิม มีการพัฒนาค่อนข้างน้อย อาหารที่ปรุงสุกจากร้านอาหารทั่วไปแต่ละร้านอาจแตกต่างกันทั้งรสชาติ ความสะอาด และมาตรฐาน

นอกเหนือจากร้านอาหารทั่วไปที่สามารถตอบสนองความต้องการรับประทานอาหารอย่างเร่งรีบของผู้บริโภคแล้ว ร้านสะดวกซื้อก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยตอบสนองความต้องการรับประทานอาหารอย่างเร่งรีบได้เช่นกัน เนื่องจากลักษณะของร้านทันสมัย ใส่ใจในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งมีสาขาจำนวนมาก ทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกในการซื้อสินค้ามากขึ้น อาหารที่จำหน่ายในร้านสะดวกซื้อมีลักษณะเป็นอาหารพร้อมรับประทาน (Ready to Eat) โดยเฉพาะอาหารแบบจานด่วน (Fast Dining) หลากหลายเมนู อาทิเช่น ข้าวผัด ข้าวราดแกง เกี้ยวซ่า เป็นต้น ที่สามารถรับประทานได้ทันทีโดยผ่านการอุ่นด้วยเตาไมโครเวฟ ทำให้สะดวกในการรับประทาน มีรสชาติอร่อย สะอาด และมีมาตรฐาน โดยในปี 2556 ตลาดอาหารกล่องพร้อมรับประทานมีมูลค่าตลาดรวม 7,500 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตจากปีก่อน 15% (บมจ. ซีพี ออยส์, อินเทอร์เน็ต, 2556) ปัจจุบันสาขาร้านสะดวกซื้อของประเทศไทยเพิ่มขึ้น

จำนวนมากทุกปี โดยร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น (7-Eleven) ซึ่งเป็นร้านสะดวกซื้อที่มีสาขามากที่สุดในประเทศไทยมีจำนวนสาขามากกว่า 7,000 สาขาทั่วประเทศ และมีนโยบายจะขยายสาขาถึง 10,000 สาขาภายในอีก 5 ปีข้างหน้า (บมจ. หลักทรัพย์บัวหลวง, อินเทอร์เน็ต, 2556) และในปี 2557 ได้เริ่มผลิตและจำหน่ายอาหารตามสั่งซึ่งเป็นอาหารแบบปรุงสุกเป็นสาขาแรก ทั้งเมนูข้าว ก๋วยเตี๋ยว ขนม ร้านสะดวกซื้อจึงนับเป็นคู่แข่งที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในการประกอบธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในอนาคต

การบริหารในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเปรียบเทียบกับผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จำเป็นต้องมีการกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factor : CSF) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่องค์กรต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ได้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จจะทำหน้าที่ชี้แนะแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการยึดโยงการปฏิบัติงานขององค์กรให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้ดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดหรือการประเมินในรูปของข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร และเพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร การประกอบกิจการร้านอาหารทั่วไปให้สามารถดำเนินการได้อย่างยั่งยืนภายใต้สภาพการแข่งขันที่คู่แข่งมีความเข้มแข็งนั้น ผู้ประกอบการจึงควรศึกษาและให้ความสำคัญดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป พร้อมทั้งสร้างและกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่เหมาะสมของธุรกิจ เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบกับผลประกอบการที่เกิดขึ้นจริง และนำผลการเปรียบเทียบไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของธุรกิจให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

พื้นที่เทเวศร์ ตั้งอยู่บริเวณโดยรอบแยกเทเวศร์ สองฝั่งของถนนสามเสน และสองฝั่งของคลองผดุงกรุงเกษม เป็นที่ตั้งของตลาดเทวราช และบ้านเรือนประชาชนจำนวนมาก รวมทั้งเป็นที่ตั้งของสถานพระราชาร และสถานศึกษา อาทิเช่น กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เป็นต้น พื้นที่เทเวศร์เป็นย่านที่มีความเจริญรุ่งเรืองมาในอดีตเนื่องจากการขุดคลองผดุงกรุงเกษมตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 4 เพื่อขยายเส้นทางคมนาคมเชื่อมต่อกับแม่น้ำเจ้าพระยารอบกรุง จึงเป็นเส้นทางคมนาคมและขนส่งสินค้าที่สำคัญของพระนคร เป็นที่ตั้งของตลาด วัด วัง สถานที่ราชการและสถานศึกษาหลายแห่งมาจนถึงปัจจุบัน การเดินทางมาเทเวศร์จึงเดินทางได้สะดวกทั้งทางรถยนต์และทางเรือ ในบริเวณพื้นที่เทเวศร์จึงมีร้านอาหารทั่วไปเป็นจำนวนมากและมีชื่อเสียงเกี่ยวกับรสชาติและความเก่าแก่ของร้านอาหารจากรุ่นสู่รุ่นมา

เป็นเวลานาน โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีระยะห่างไม่เกิน 500 เมตรโดยรอบแยกเทเวศร์มีร้านอาหารทั่วไปตั้งอยู่หนาแน่น ปัจจุบันเทเวศร์ยังคงมีร้านอาหารทั่วไปหลายแห่งที่ให้บริการอาหารเกินกว่า 5 ปีหรืออาจเรียกได้ว่าสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ซึ่งถึงแม้ว่าในพื้นที่เทเวศร์มีร้านสะดวกซื้ออยู่หลายแห่งก็ตาม แต่ร้านอาหารทั่วไปดังกล่าวยังคงดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามในอนาคตร้านสะดวกซื้อจะเป็นคู่แข่งด้านอาหารที่มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น เนื่องจากการเพิ่มจำนวนสาขามากขึ้น ชนิดของผลิตภัณฑ์อาหารมีให้เลือกหลากหลายยิ่งขึ้น รสชาติของผลิตภัณฑ์อาหารได้รับการคัดสรรมาตรฐานความอร่อยและสะอาด บริการรวดเร็ว ราคาถูก และในอนาคตจะมีการให้บริการอาหารแบบปรุงสุกมากขึ้น ดังนั้นการขยายตัวของร้านสะดวกซื้อที่มีแนวโน้มว่าจะส่งผลกระทบต่อการประกอบกิจการร้านอาหารทั่วไป ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปจึงควรหาเครื่องมือในการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจพัฒนาการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป จะทำให้ทราบปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ปัจจัยด้านการดำเนินงานภายในองค์กร ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของร้านอาหารทั่วไป รวมทั้งสามารถสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำดัชนีชี้วัดที่สร้างขึ้นไปกำหนดเป็นเครื่องมือวัดผลการดำเนินการของธุรกิจได้ โดยปัจจัยด้านการดำเนินงานภายในองค์กรประกอบไปด้วยมุมมอง 4 ประเด็น คือ การเงิน (Financial Perspective) ลูกค้า (Customer Perspective) กระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) และประเด็นการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (Kaplan and Norton, 1996) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของร้านอาหารทั่วไป ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อพนักงาน และปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อการผลิต ผลที่ได้รับจากการวิจัยเรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร จะทำให้ได้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของร้านอาหารทั่วไป ซึ่งผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปสามารถนำไปเป็นเครื่องมือประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจ ทำให้สามารถทราบสถานะขององค์กรเพื่อจะได้หาแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงองค์กรให้เติบโตก้าวหน้า และเพิ่มศักยภาพองค์กรให้เข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ที่ร้านสะดวกซื้อขยายผลิตภัณฑ์อาหารจานด่วนมากขึ้น เพื่อให้ร้านอาหารทั่วไปประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

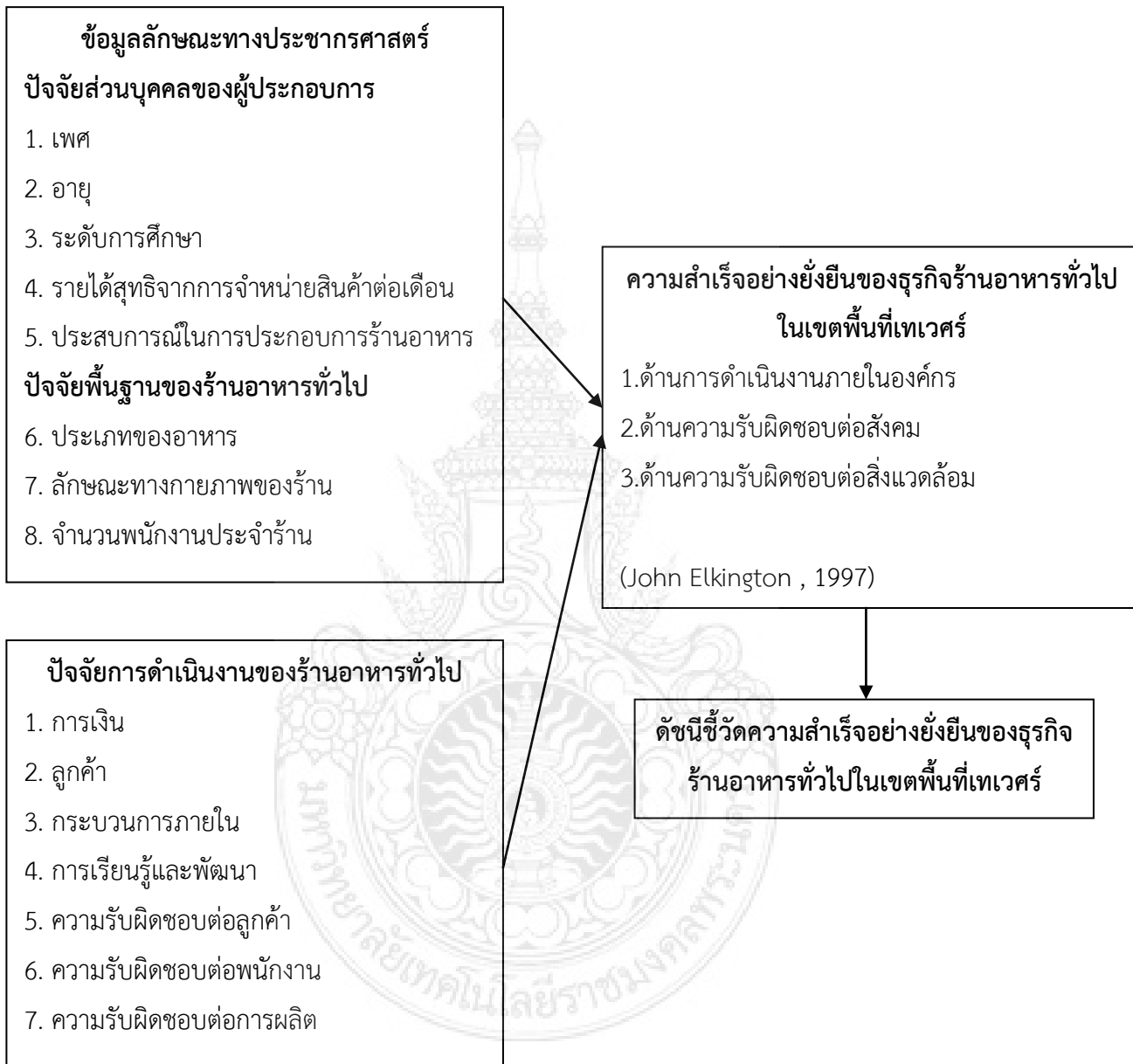
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานองค์กร
3. เพื่อสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร



1.3 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

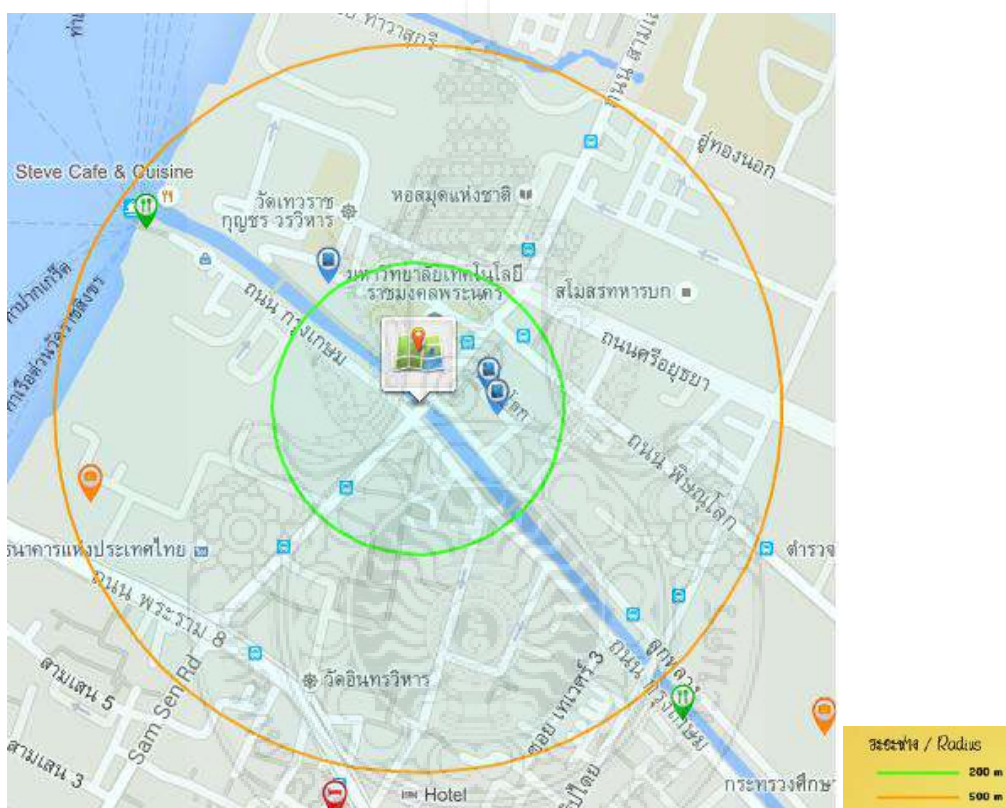


1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ พื้นที่บริเวณโดยรอบแยกเทเวศร์ มีระยะห่างไม่เกิน 500 เมตร

ดังภาพที่ 1.1



ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป
2. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป
3. ข้อมูลปัจจัยการดำเนินการของร้านอาหารทั่วไป

ตัวแปรตาม คือ

1. ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร 2. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 3. ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
2. ดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป เกิดการรับรู้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและดัชนีชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจซึ่งจะส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมประกอบการให้มุ่งเน้นความสำเร็จตามดัชนีชี้วัด
2. นักวิจัยนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปทำการวิจัยต่อยอดเชิงวิชาการ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไป
3. มหาวิทยาลัยนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการร้านอาหารทั่วไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้คำศัพท์เฉพาะบางคำ ที่จำเป็นต่อการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้การใช้ภาษามีความชัดเจนและรัดกุม ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการอ่านการวิจัยครั้งนี้

ปัจจัย หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งซึ่งส่งผลต่อการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป

ความสำเร็จ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปที่คาดหวังไว้

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ หมายถึง องค์ประกอบที่ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กร

ร้านอาหารทั่วไป หมายถึง ร้านอาหารขนาดเล็ก 1-2 คูหา ที่รับประทานอาหารอยู่ภายในอาคารส่วนใหญ่เป็นอาหารประจำถิ่น หรือเป็นอาหารเฉพาะ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลก่อนที่จะทำการวิจัย โดยอาศัยพื้นฐานจาก แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำงานช่วย ชี้แนะแนวทางในการทำวิจัย เรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ตามหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จแบบสมดุล
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดความสำเร็จ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับร้านอาหารทั่วไปและอาหาร
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน

การพัฒนาที่ยั่งยืน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน บอกความหมายของคำว่า การพัฒนา หมายถึง ทำให้เจริญ การพัฒนาตรงกับภาษาอังกฤษว่า Development แปลว่า การเจริญเติบโต กระบวนการเปลี่ยนแปลง ที่ค่อยเป็นค่อยไปทีละเล็กทีละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่างๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัว เติบโต มีการปรับตัวที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ความหมายของคำว่า ความยั่งยืน สามารถมองได้หลายมิติ เช่น ความยั่งยืนของความสามารถ ในการใช้ทรัพยากร ความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ คณะกรรมาธิการโลกว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและ การพัฒนา (The World Commission on Environment and Development หรือ WCED, 1987) ได้ให้นิยามของคำว่า Sustainability หรือความยั่งยืนไว้ว่า “Development that meet the needs of the present without compromising the ability of future generation to meet their own

needs” “การพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของปัจจุบันโดยไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถของคนรุ่นหลังที่จะตอบสนองความต้องการของพวกเขา” เป็นการกระตุ้นให้องค์กรทั่วโลกได้ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น สังคม สิ่งแวดล้อม หรือแม้กระทั่งผู้คนในโลกอนาคต การประชุมว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา ณ กรุงริโอ เดอ จาเนโร เมื่อพ.ศ.2535 ได้มีการลงนามรับรองปฏิญญาริโอ ว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาและแผนปฏิบัติที่ 21 โดยครอบคลุมการพัฒนาที่สมดุลทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วยด้านเศรษฐกิจ สังคม และด้านสิ่งแวดล้อม คำว่า ความยั่งยืน ในทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง ความกินดีอยู่ดีโดยเฉลี่ยต่อประชากร 1 คน จะต้องไม่ลดลงเมื่อเวลาผ่านไป (สุภาสิณี ดันติศรีสุข, 2555) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการพัฒนาที่มีมิติต่างๆ ทั้ง 3 ด้านเหล่านี้จะไม่ลดลงหรืออยู่ในสภาพที่เลวร้ายลงกว่าเดิม (Pearce, Barbier, and Markandya, 1990) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมจะมีผลต่อการนำเอาทรัพยากรมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ และการทิ้งมลสารออกสู่สิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด การแปลความหมายของความยั่งยืนในเชิงธุรกิจ เน้นแนวทางสามเสาหลัก (Three – pillar Approach) ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงความต้องการทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืนจะต้องไม่เน้นไปที่จุดใดจุดหนึ่งเพียงแห่งเดียว แต่จะต้องมีความยั่งยืนทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน (ปัทมาวดี โพชนุกูล ชูชูกิ, 2549)

หลักการการสร้างความยั่งยืนขององค์กรตามแนวทางสามเสาหลัก อธิบายได้ ดังนี้

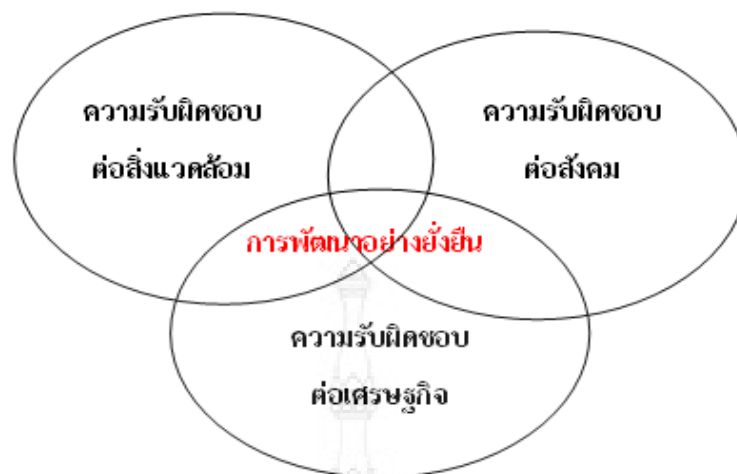
1. เศรษฐกิจ (Economic) คือ การเงินและความก้าวหน้าขององค์กร องค์กรจะต้องตอบคำถามว่าจะหาเงินด้วยวิธีใด และจะเติบโตอย่างไร เพื่อที่จะให้องค์กรยั่งยืน มีเสถียรภาพทางการเงิน สามารถจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้ และสามารถสร้างผลกำไรให้แก่ผู้ถือหุ้นได้ ซึ่งหมายถึงความ มั่นคงขององค์กร

2. สังคม (Social) นอกจากองค์กรจะตระหนักถึงการดูแลพนักงานแล้ว ผลิตรภัณฑ์ที่ออกไปสู่ท้องตลาด ก็จะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม และลูกค้าด้วย

3. สิ่งแวดล้อม (Environment) องค์กรมีมาตรการเพื่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรการผลิต โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ยิ่งถ้าหากเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรก็จะต้องมีมาตรการป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้นด้วย

กลไกสำคัญซึ่งนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ที่มีใช้เพียงแค่ทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่อยู่นอกกระบวนการธุรกิจ หรือเพียงเพื่อประชาสัมพันธ์องค์กร แต่ยังคงผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการดำเนินงานขององค์กรให้ได้ การวัดผลการดำเนินงานด้วยการพิจารณาที่ผลกำไรอย่างเดียวไม่เพียงพออีกต่อไป ธุรกิจต้องพิจารณาผลลัพธ์สุดท้าย คือ การคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่กันไปด้วย (สมาคมไทยพัฒนา, อินเทอร์เน็ต, 2558) Kotler และ Lee (2005) เสนอว่า ปัญหาทางธุรกิจและสังคม รวมทั้งปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ โดยรอบองค์กรธุรกิจ เป็นเครื่องชี้ให้ธุรกิจพิจารณาได้ว่า องค์กรธุรกิจไม่สามารถตัดขาดจากสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ ดังนั้น นอกจากธุรกิจต้องดำเนินกิจกรรมตามเป้าหมายที่ต้องการแล้ว ธุรกิจยังจำเป็นต้องพิจารณาประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจจึงให้ความสนใจการแสดง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น นอกเหนือจากการคำนึงถึงผลกำไรแล้ว ธุรกิจยังคำนึงถึงความต้องการของพนักงานและรับผิดชอบต่อลูกค้าด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจนั้นมีสองมิติหลักๆ คือ มิติภายใน อันเป็นการดูแลกิจกรรมต่างๆ ที่ธุรกิจดำเนินการอยู่และจัดการได้โดยตรง เช่น การจัดการแรงงาน กระบวนการผลิต หรือการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร และมิติกภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจที่บริษัทอาจจะควบคุมไม่ได้โดยตรงเช่น การดูแลลูกค้า เป็นต้น(ฐปณีย์ วิษณุธน และ รุ่งนภา พิตรปรีชา, 2555) John Elkington (1997) เสนอแนวคิดการสร้างสมดุลใน 3 มิติ (Triples Bottom Line : TBL) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อม โดยจะเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจที่สมดุลระหว่าง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อการเป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีแนวคิดว่าการยอมรับขององค์กรธุรกิจนั้นไม่ได้มาจากผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยปัจจัยภายนอกทั้งในด้านของสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย (Slaper, Timothy F. and Hall, Tanya J., 2011) แนวคิด Triple Bottom Line จะช่วยทำให้การบริหารงานขององค์กรธุรกิจดำเนินไปสู่ขั้นตอนของการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้



ภาพที่ 2.1 แนวคิดการสร้างสมดุลใน 3 มิติ (Triple Bottom Line : TBL) สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธุรกิจร้านอาหารก็สามารถดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมได้ โดยผู้ประกอบการต้องเลือกประกอบและปรุงอาหารที่มีความสะอาดปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภคและควรจะมีใบรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และควรมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ (วีระศักดิ์ สืบเสาะ, อินเทอร์เน็ต, 2558) และดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจต่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม โดยเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน ประหยัดน้ำ การจัดการขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ การเลือกใช้หีบห่อและบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น กล่องใส่อาหารที่สามารถย่อยสลายได้ รวมถึงการให้ความสำคัญในการรับคืนซากของผลิตภัณฑ์หลังใช้เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี (กรมควบคุมมลพิษ, อินเทอร์เน็ต, 2558)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จแบบสมดุล

การวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC)

การวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ใช้ในการถ่ายทอดและแปลงวิสัยทัศน์ ลงสู่เป้าหมายในระดับต่างๆจนถึงระดับปฏิบัติงาน และใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประเมินผล ควบคุมและติดตามการดำเนินงานทางธุรกิจให้เกิดความสอดคล้องและมุ่งเน้นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร การวัดความสำเร็จแบบสมดุลก่อให้เกิดดุลยภาพทางการบริหารจัดการ ทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน Kaplan และ Norton (1996) ได้พัฒนา

Balanced Scorecard ประกอบด้วย 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 มุมมองการวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC)

ภายใต้มุมมองแต่ละมุมมอง ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ (Objectives) ดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicators) เป้าหมาย (Target) และแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม (Initiatives) มุมมองทั้ง 4 ด้านได้ถูกกำหนดขึ้นโดยอาศัยปรัชญาในการดำเนินธุรกิจทุกๆ ไป และมีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงเหตุและผล ในลักษณะที่องค์กรจะมีกำไรได้ต้องมาจากลูกค้า ซึ่งการหาลูกค้าได้ต้องมีการดำเนินงานภายในที่ดี และการที่จะดำเนินงานภายในให้ได้ดีนั้นพนักงานต้องมีทักษะ ความพร้อมในการทำงานนั่นเอง

Balanced Scorecard เป็นการวัดที่มีความสมดุลในแง่ของการประกอบไปด้วยวัตถุประสงค์ (Objectives) ที่สำคัญที่องค์กรมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในด้านต่างๆ นั่นคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors : CSF) และประกอบด้วยดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicators : KPI) ทั้งด้านการเงิน และไม่ใช่ด้านการเงิน ทำให้องค์กรไม่มุ่งเน้นในด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป และแสดงความสมดุลในแง่การประกอบไปด้วยปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา และปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า รวมทั้งมีความสมดุลของปัจจัยที่เป็นเหตุและดัชนีชี้วัดที่เป็นผล ตัวอย่างเช่น การวัดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นดัชนีชี้วัดที่เป็นผล ซึ่งจะทราบความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อเหตุการณ์นั้นผ่านพ้นไปแล้ว โดย

ปัจจัยที่เป็นเหตุของความพึงพอใจของลูกค้า อาจประกอบด้วย คุณภาพของสินค้า ความเร็วในการบริการ และราคา เป็นต้น

การจัดทำ Balanced Scorecard จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยแห่งความสำเร็จและดัชนีชี้วัดประกอบในการจัดทำด้วย ปัจจัยแห่งความสำเร็จและดัชนีชี้วัดดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือที่จะทำให้ทราบว่ามีมุมมองแต่ละด้านนั้นมีปัจจัยใดที่องค์กรให้ความสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงาน โดยแนวคิดมุมมอง 4 มุมมอง ดังนี้ (พสุ เดชะรินทร์, 2548)

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เน้นเป้าหมายทางการเงินในระยะยาว ปัจจัยแห่งความสำเร็จและดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้ การปรับปรุงให้ดีขึ้นด้านผลผลิต การลดลงของต้นทุน การใช้งานจากสินทรัพย์ เป็นต้น

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองที่สะท้อนการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด ปัจจัยแห่งความสำเร็จและดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น การรักษาลูกค้าเดิม การเพิ่มลูกค้าใหม่ การเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ การบริการที่รวดเร็ว หรือการมีชื่อเสียงของกิจการที่ดี เป็นต้น

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Operations Perspective) โดยต้องศึกษากระบวนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จและดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้อง เน้นที่คุณภาพของกระบวนการ ระยะเวลาที่ใช้ในการส่งมอบงานให้ลูกค้า การร่วมมือระหว่างพนักงานในองค์กร ได้แก่ การดำเนินงานที่รวดเร็ว กระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ กระบวนการจัดส่งที่รวดเร็ว ตรงเวลา หรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) องค์กรจำเป็นต้องเพิ่มความสามารถของพนักงานในการพัฒนาสินค้าใหม่ๆ และบริการที่ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาระบบภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มความสามารถและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ปัจจัยแห่งความสำเร็จและดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การพัฒนาทักษะของพนักงาน การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ การเปิดโอกาสที่ดีให้พนักงานที่มีความสามารถ การมีระบบการทำงานที่ดี เป็นต้น การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก เซงเก (Senge, P. M, 1990) ได้เสนอแนวคิด

ของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีลักษณะ 5 ประการคือ มีการเรียนรู้ของคนในองค์กร (Personal Mastery) มีความพร้อมด้านจิตสำนึกของคนในองค์กร (Mental Model) มีวิสัยทัศน์ร่วมกันของคนในองค์กร (Shared Vision) มีการเรียนรู้เป็นกลุ่มคณะ (Team Learning) และมีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor : CSF)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นการให้หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่เป็นรูปธรรมในการยึดโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนองวิสัยทัศน์ หากปราศจากปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จวิสัยทัศน์ขององค์กรจะไม่สามารถตอบสนอง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นเครื่องมืออันหนึ่งของผู้บริหารในการจัดลำดับความสำคัญของการจัดการและการดำเนินธุรกิจ ซึ่งนอกเหนือจากการเรียงลำดับความสำคัญแล้ว ยังเป็นเครื่องมือตรวจสอบความเข้มแข็งขององค์กรในการบรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญ การมีข่าวสารข้อมูลมากเกินไปโดยปราศจากการเน้นปัจจัยสำคัญ จะทำให้ฝ่ายจัดการเสียเวลาในการวิเคราะห์ และผลที่ได้ยังนำไปสู่ข้อสรุปที่ผิดพลาดอีกด้วย และในที่สุดก็จะนำไปสู่การลดขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จไม่จำเป็นต้องวัดผลได้ แต่จะทำหน้าที่ชี้แนะ หรือเป็นหลักหมายสำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (CSF Analysis) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการยกระดับผลประกอบการให้สูงขึ้น (Higher Performance) ซึ่งประเด็นนี้จัดเป็นสิ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการติดตามผลการดำเนินการ (Monitoring System)

เกณฑ์การจัดทำปัจจัยแห่งความสำเร็จ ต่อไปนี้

1. มุ่งความสำคัญที่ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กรไม่เน้นปัจจัยนำเข้าหรือกระบวนการ

2. มีความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมุ่งเน้นเฉพาะงานที่สำคัญอย่างยิ่งเท่านั้น
3. กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ มีความหมายเฉพาะเจาะจง และสามารถสื่อความหมายได้อย่างเดียวกัน ต้องเข้าใจได้ง่าย
4. ผู้บริหารให้การยอมรับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร และผู้บริหารมีพันธะผูกมัด (Commitment) ร่วมกันที่จะทำงานให้ได้ผลสำเร็จตามนั้น
5. องค์กรสามารถควบคุมผลให้เกิดขึ้นจากปัจจัยนั้นๆ ได้ แม้ว่าปัจจัยบางอย่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรแต่ถ้าองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ก็ไม่ควรนำปัจจัยเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดความสำเร็จ

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator : KPI)

คำว่า “Indicator” ในภาษาไทยมีการใช้คำอย่างหลากหลาย เช่น ตัวชี้วัด ตัวบ่งชี้ ตัวชี้นำ ดัชนี และเครื่องชี้วัด เป็นต้น คำเหล่านี้ถูกใช้เป็นมาตรฐานทางสถิติเพื่อใช้วิเคราะห์สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยการผลิต กระบวนการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ (อุบลทิพย์ จางวิบูลย์, 2555)

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ หรือ ตัวชี้วัดความสำเร็จ เป็นเครื่องมือวัดผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งแสดงผลของการวัดในรูปข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวัดความก้าวหน้าของการบรรลุปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตกลงกันได้ องค์กรสามารถใช้ผลของการวัดและการประเมินความก้าวหน้าตามดัชนีชี้วัด เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานหลักมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ดีควรมีความเหมาะสมสามารถที่จะโน้มน้าวให้ทุกคนในองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสาธารณชนเชื่อถือ ผลงานที่วัดจากดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานหลักจะแสดงถึงภารกิจที่องค์กรจะต้องปฏิบัติบนพื้นฐานของเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยต้องสามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม

ประเภทของดัชนีชี้วัด แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ., 2552)

1. ดัชนีชี้วัดเชิงปริมาณ เป็นดัชนีชี้วัดที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดสิ่งที่นับได้ หรือสิ่งที่มีลักษณะเชิงกายภาพ โดยมีหน่วยการวัด เช่น จำนวน ร้อยละ และระยะเวลา เป็นต้น ตัวชี้วัดเชิงปริมาณจะเหมาะสำหรับการวัดในสิ่งที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม และมีความชัดเจน

2. ดัชนีชี้วัดเชิงปริมาณที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรม (ดัชนีชี้วัดเชิงสังคม) การวัดในหลายกรณีจะเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความพึงพอใจ ระดับความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรม เป็นต้น ถึงแม้สิ่งที่เป็นนามธรรมจะไม่มีลักษณะเชิงกายภาพที่สามารถนับเป็นจำนวนได้อย่างชัดเจน แต่สามารถวัดเป็นเชิงปริมาณได้ โดยสร้างเครื่องมือวัดเพื่อใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรมเหล่านี้ขึ้น เช่น การวัดความพึงพอใจ อาจใช้เครื่องมือวัด ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน โดยการให้คะแนน และหาค่าเฉลี่ย ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมได้

3. ดัชนีชี้วัดเชิงคุณภาพ เป็นดัชนีชี้วัดที่ใช้วัดสิ่งที่ไม่เป็นค่าเชิงปริมาณ หรือเป็นหน่วยวัดใดๆ แต่จะเป็นการวัดที่อิงกับค่าเป้าหมายที่มีลักษณะพรรณนา ดัชนีชี้วัดนี้จึงทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นเกณฑ์หรือกรอบกำกับการใช้วิจารณ์ญาณของผู้ประเมิน ซึ่งโดยทั่วไปการกำหนดดัชนีชี้วัดเชิงคุณภาพควรพิจารณาถึงค่าเป้าหมายควบคู่ไปพร้อมกัน เนื่องจากชื่อของดัชนีชี้วัดเชิงคุณภาพนั้นมีแนวโน้มที่จะเป็นคำกว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจง เช่น ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงาน ระดับประสิทธิภาพในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เป็นต้น

ขั้นตอนการสร้างดัชนีชี้วัด โดยสามารถดำเนินการเป็นขั้นตอนได้ดังนี้ (สำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2550)

1. วิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ขององค์กร ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการและกิจกรรมขององค์กรให้ชัดเจน

2. กำหนดประเด็น โดยประมวลเป็นประเด็นที่ต้องติดตามประเมินผลให้ครบทุกขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนการใช้ปัจจัย (Input) กระบวนการดำเนินงาน (Process) จนถึงผลผลิต (Output)

3. เลือกประเด็นสำคัญ โดยเลือกเฉพาะประเด็นที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ ที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ เช่น ปัจจัยด้านคุณภาพ ปริมาณ ต้นทุน การส่งมอบ ความพึงพอใจ ความปลอดภัย และการเพิ่มผลผลิต

4. กำหนดดัชนีชี้วัด โดยเลือกดัชนีชี้วัดที่ตรงประเด็นมากที่สุด ที่สามารถบ่งชี้ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลจากการดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ซึ่งสามารถแสดงเป็นข้อมูลในเชิงปริมาณและกำหนดสูตรในการคำนวณดัชนีชี้วัดแต่ละตัว

ลักษณะของดัชนีชี้วัดที่ดี ควรประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้ (พสุ เดชะรินทร์, 2548)

1. มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร
 2. ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งดัชนีชี้วัดที่มีความสำคัญต่อองค์กรและหน่วยงาน มี 2 ลักษณะ คือ ดัชนีชี้วัดที่แสดงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และดัชนีชี้วัดกิจกรรมหรืองานที่สำคัญ ซึ่งหากผิดพลาดจะก่อให้เกิดปัญหาร้ายแรงในองค์กรหรือหน่วยงาน
 3. ประกอบด้วยดัชนีชี้วัดทั้งที่เป็นด้านการเงิน และไม่ใช่มูลค่าทางการเงิน
 4. ประกอบด้วยดัชนีชี้วัดที่เป็นเหตุและดัชนีชี้วัดที่เป็นผล
 5. ต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบดัชนีชี้วัดทุกตัวที่สร้างขึ้น
 6. ดัชนีชี้วัดที่สร้างขึ้นควรเป็นดัชนีชี้วัดที่องค์กรหรือหน่วยงานสามารถควบคุมผลงานได้
 7. เป็นดัชนีชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ และบุคคลทั่วไปเข้าใจ
 8. ต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขององค์กรได้ดี
- นอกเหนือจากการใช้ดัชนีชี้วัดเพื่อการประเมินผลงาน
9. ตัวดัชนีชี้วัดที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร

เนติมา นิจจันพันธ์ และพนม คลีณา (2555) ได้ศึกษาวิจัย การสร้างแบบวัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย ได้เสนอข้อความตัวชี้วัดในการประเมินผลการดำเนินการของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงกับผู้บริโภค การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ สังคมให้การยอมรับการดำเนินงาน สังคมมีความไว้วางใจในการดำเนินงาน มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน การให้ความสำคัญคนในสังคมอย่างเท่าเทียมกัน ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การคิดค้นพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อช่วยอนุรักษ์พลังงาน การพัฒนาและผลิตสินค้าใหม่ๆ ที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้เทคโนโลยีที่ลดมลพิษ การใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การนำวัตถุดิบที่เหลือใช้มาผ่านกระบวนการการนำกลับมาใช้ กำหนดนโยบายในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การควบคุมการใช้

สารเคมีให้อยู่ภายใต้กฎหมาย มีระบบการจัดการน้ำและของเสีย มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพอากาศ ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร ได้แก่ ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในความปลอดภัยของสินค้า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการกำหนดระดับราคาที่เป็นธรรม ลูกค้ามีความไว้วางใจในการดำเนินการ ลูกค้ามีความรู้สึกทางบวกต่อตราสินค้า การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงต่อพนักงาน การสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานในด้านการให้สวัสดิการที่ดี การสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานในด้านความปลอดภัยในการทำงาน การให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ฝึกฝนหรือเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน การมีรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการขายสินค้าที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับร้านอาหารทั่วไปและอาหาร

สำนักงานโครงการสุขภาพโภชนาการ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความหมายของร้านอาหารประเภทต่าง ๆ โดยจำแนกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ห้องอาหารในโรงแรมหมายถึง ร้านอาหารที่ตั้งอยู่ภายในโรงแรม
2. ภัตตาคาร หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาดใหญ่ 2 คูหาขึ้นไป ที่รับประทานอาหารภายในอาคาร พนักงานแต่งกายมีแบบฟอร์ม
3. สวนอาหาร หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาดใหญ่ ที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่ อยู่นอกอาคารบรรยากาศเป็นแบบธรรมชาติ พนักงานแต่งกายมีเครื่องแบบ
4. ร้านอาหารทั่วไป หมายถึง ร้านอาหารขนาดเล็ก 1-2 คูหา ที่รับประทานอาหารอยู่ในอาคารส่วนใหญ่เป็นอาหารประจำถิ่น หรือเป็นอาหารเฉพาะ เช่น ข้าวแกง ก๋วยเตี๋ยว ข้าวมันไก่ ข้าวหมูแดง ส้มตำ ฯลฯ
5. ร้านเครื่องดื่ม ขนมหวาน หรือไอศกรีม หมายถึง ร้านที่จำหน่ายเฉพาะเครื่องดื่ม ขนมหวาน หรือไอศกรีม เท่านั้น

อาหารไทย เป็นอาหารประจำของประเทศไทย ที่มีการสั่งสมและถ่ายทอดมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนเป็นเอกลักษณ์ประจำชาติ ถือได้ว่าอาหารไทยเป็นวัฒนธรรมประจำชาติที่สำคัญของไทย อาหารที่ขึ้นชื่อที่สุดของคนไทย คือ น้ำพริกปลาทุ พร้อมกับเครื่องเคียงที่จัดมาเป็นชุด (สารานุกรมเสรี,

อินเทอร์เน็ต) อาหารไทยเน้นคุณค่าของสมุนไพรและผักสดต่างๆ ทำให้ได้สารอาหารครบถ้วนและดีต่อสุขภาพของผู้บริโภค อาหารไทยแบ่งเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 5 ประเภท คือ

1. อาหารคาว
2. อาหารชุด
3. อาหารจานเดียว
4. อาหารว่าง
5. อาหารหวาน

อาหารจานเดียว หมายถึง อาหารที่มีทั้งข้าวและกับข้าวอยู่ในจานเดียว หรืออาจเป็นอาหารอื่นที่ปรุงสำเร็จอยู่ในจานเดียว อาจเป็นอาหารไทย หรืออาหารที่ดัดแปลงมาจากชาติอื่น หรืออาหารชาติอื่นที่แพร่หลายเข้ามาในประเทศไทยก็ได้ (ศิริพร โกสุม, 2549) อาหารจานเดียวหนึ่งจานมีคุณค่าอาหารเพียงพอแก่ความต้องการของร่างกาย 1 มื้อ โดยต้องประกอบด้วยอาหารหลัก 5 หมู่ มีการมีการปรุงอาหารค่อนข้างรวดเร็ว และผู้บริโภคใช้เวลาในการรับประทานสั้นๆ รวดเร็ว อาหารจานเดียวแบ่งตามลักษณะของผลิตภัณฑ์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. อาหารจานเดียวประเภทข้าว เช่น ข้าวผัดต่างๆ ข้าวมันไก่ ข้าวขาหมู ข้าวคลุกกะปิ
2. อาหารจานเดียวประเภทเส้น แบ่งเป็น 3 ชนิด
 - 2.1 เส้นที่ทำมาจากแป้งข้าวเจ้า เช่น ขนมจีน ก๋วยเตี๋ยวเส้นหมี่
 - 2.2 เส้นที่ทำจากแป้งสาลี เช่น เส้นบะหมี่ มะกะโรนี เส้นสปาเกตตี (Spaghetti)
 - 2.3 เส้นที่ทำจากแป้งถั่ว เช่น วุ้นเส้น ก๋วยเตี๋ยวเหียงไฮ้
3. อาหารจานเดียวอื่นๆ เช่น ขนมหัวผักกาด หอยทอด

อาหารดีมีลักษณะ ดังนี้ (ประพัชร ศิริวงศ์รังสรรค์, 2555)

1. การใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุง การเก็บรักษา การถนอมอาหาร มีคุณภาพมาตรฐาน
2. การปรุงอาหารถูกสุขลักษณะป้องกันการปนเปื้อนต่างๆ และสงวนคุณค่าอาหาร
3. ภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ สะอาด เหมาะสมกับประเภทของอาหาร มีการเก็บรักษาเรียบร้อย
4. การบริการ การให้การต้อนรับและดูแลเอาใจใส่ ถูกต้องตามมาตรฐานที่ดี
5. ความสะอาดของสถานที่ ปลอดภัยจากฝุ่นละออง แมลง สัตว์ต่างๆ

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริพงษ์ รักใหม่ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร : กรณีศึกษาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเวศ และเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร และศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับมาก ได้แก่ การมีความซื่อสัตย์สุจริต การมีความรับผิดชอบ การมีความเชื่อมั่นในตนเอง และทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินทุนและแหล่งเงินทุน การมีความคิดสร้างสรรค์ และความรู้ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับอาหารและปัญหาในการประกอบกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ การขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการกิจการมีปัญหาและขาดเงินทุนในการดำเนินกิจการ

กนกวรรณ กุลบุตร (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการรับประทานอาหารที่ร้านอาหารสีเขียวของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารที่ร้านอาหารสีเขียว ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการรับประทานอาหารที่ร้านอาหารสีเขียว ในด้านผลิตภัณฑ์ คือ รสชาติของอาหาร ด้านราคา คือ ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับรสชาติ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก ด้านลักษณะกายภาพ คือ ความสะอาดของร้านและสถานที่ประกอบการ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารที่ร้านอาหารสีเขียวในทุกด้าน ในขณะที่ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อความถี่ ค่าใช้จ่ายในการบริโภค ช่วงเวลาและวันในการบริโภค แต่ไม่มีผลต่อผู้มีอิทธิพลในการบริโภคอาหารที่ร้านอาหารสีเขียว

ชุลีพร มาสเนตร อนิวัช แก้วจันทน์ และ อรจันทร์ ศิริโชติ (2555) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอาหารทะเลแปรรูปพื้นบ้านของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจ อาหาร

ทะเลแปรรูปพื้นบ้านในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส และศึกษาปัจจัยพื้นฐานของความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอาหารทะเลแปรรูปพื้นบ้านในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยใช้แบบสอบถาม ผู้ผลิตใน 4 ตำบล คือ ตำบลบางนาค ตำบลโคกเคียน ตำบลกะลุวอ และตำบลกะลุวอเหนือ จำนวน 123 ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอาหารทะเลแปรรูปพื้นบ้านของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลแปรรูปพื้นบ้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยพื้นฐานแห่งความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอาหารทะเลแปรรูปพื้นบ้านด้านแรงงานส่วนใหญ่เห็นว่า จำนวนแรงงานที่เหมาะสมอยู่ระหว่าง 6-10 คนต่อหนึ่งรายธุรกิจ และใช้แรงงานภายในครอบครัว ด้านเงินทุนที่ใช้ในระยะเริ่มต้นของการประกอบธุรกิจ จำนวน 30,001-40,000 บาท โดยแหล่งเงินทุนที่ใช้เป็นเงินทุนสะสมภายในครอบครัวซึ่งใช้ระยะเวลาของการคืนทุนระหว่าง 1-3 ปี ด้านวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตต้องแสวงหาด้วยตนเองจากภายในท้องถิ่น และผู้ประกอบการธุรกิจประดิษฐ์คิดค้น เครื่องมืออุปกรณ์ขึ้นใช้เองในกิจการ

ธานี นาคเกิด ระพี กาญจนะ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการวัดผลการปฏิบัติงานโดยอาศัยการวัดผลดุลยภาพ (BSC) กรณีศึกษา: โรงงานฉีดพลาสติก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการนำทฤษฎีการวัดผลดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) มาใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: โรงงานฉีดพลาสติก โดยการจัดทำดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ (Key Performance Indicator: KPI) ตามแนวคิดของทฤษฎีการวัดผลดุลยภาพ (BSC) แล้วเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ แล้วสรุปผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า หลังจากทำการจัดทำดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ KPI ตามทฤษฎี Balanced Scorecard เป็นเวลา 3 เดือน ในมุมมองด้านการเงิน อัตราการเติบโตของยอดขาย ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 2.83% มุมมองด้านลูกค้า จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าค่าเฉลี่ย KPI 8 ครั้ง ความพึงพอใจของลูกค้า ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 87.5% มุมมองด้านกระบวนการภายใน ประสิทธิภาพโดยรวม ลูกค้าค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 76.6% อัตราของเสียจากการผลิต ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 1.56% อัตราการจัดส่งไม่ตรงเวลา ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 0.14% และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา อัตราการลาออกค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 9.51% อัตราการหยุดงาน ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 1%

สมภาร ดอนจันดา และคณิศร ภูนิคม (2556) ทำการวิจัยเรื่อง ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกึ่งแสวงหากำไรโดยประยุกต์ใช้หลักการบาลานซ์สกอร์การ์ด : กรณีศึกษาโครงการตามพระราชดำริ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกึ่งแสวงหากำไร พัฒนา

ตัวชี้วัดความสำเร็จและยืนยันตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจที่แสวงหากำไรที่พัฒนาขึ้น
ครอบคลุมตัวชี้วัดทั้ง 4 ด้าน สังเคราะห์เอกสารงานวิจัยโดยอิงแนวคิดของเทคนิคเพื่อการตัดสินใจแบบ
กลุ่มมาช่วย จัดกลุ่มตัวชี้วัดด้วยเทคนิคแผนภาพความเกี่ยวโยง พัฒนาแบบสอบถามเพื่อกำหนดปัจจัย
และตัวชี้วัด ประมวลผลแบบสอบถามโดยกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น วิเคราะห์ความสัมพันธ์
ปัจจัยและตัวชี้วัดด้วยกลวิธีทางสถิติด้วยแฟคเตอร์อานาไลซิสและยืนยันตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้น ผลการวิจัย
พบว่าตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจที่แสวงหากำไรมีทั้งหมด 4 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยหลักด้าน
การเงิน(0.456) รองลงมาคือด้านลูกค้า (0.363) ด้านกระบวนการภายใน (0.125) และด้านการเรียนรู้
และพัฒนา (0.058) ตามลำดับ มี 14 ปัจจัยรอง โดยปัจจัยรองที่มีความสำคัญมากที่สุดคือกำไร (0.289)
รองลงมาคือ การรักษาลูกค้าเก่า (0.205) และรายได้(0.117) ตามลำดับ และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 25
ตัวชี้วัด

พหล ศักดิ์คะทศน์ และ อิทธิฤทธิ์ พลังธีรสิน (2554) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาดัชนีชี้
วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยโดยชุมชนในจังหวัด
เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาดัชนีชี้วัดระดับสำเร็จของการจัดการธุรกิจสปาและนวด
แผนไทยโดยชุมชน ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจสปาและนวดแผนไทยโดย
ชุมชน และ เสนอแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจสปาและนวดแผนไทยโดยชุมชนให้มี
ประสิทธิภาพภายใต้กรอบแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการศึกษา
พบว่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จแบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่ เศรษฐกิจ ($X = 12.62$) ประกอบด้วย ร้อยละของ
รายได้ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน และร้อยละของต้นทุนต่อรายได้ ด้านสังคม ($X = 65.71$)
ประกอบด้วย ร้อยละการทำงานอย่างต่อเนื่องของพนักงาน ร้อยละการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงาน
และร้อยละการแลกเปลี่ยนหรือร่วมมือของพนักงานกับสถานประกอบการอื่น ส่วนด้านสิ่งแวดล้อม (X
 $= 28.07$) ประกอบด้วย ร้อยละการใช้ทรัพยากรในชุมชน ร้อยละการผลิตทรัพยากรใช้เอง ร้อยละการใช้
สมุนไพรแทนสารเคมี และร้อยละของจำนวนครั้งที่การบำบัดของเสีย โดยรวมทั้ง 3 ด้านเฉลี่ยร้อยละ
28.07 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ รายได้ การศึกษา และความเป็นปึกแผ่นของสมาชิก

เนติมา นิจจันพันธ์ศรี และ พนม คลีฉายา (2555) ได้วิจัยเรื่อง การสร้างแบบวัดสำหรับการ
ประเมินผลการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อการสร้างแบบวัดสำหรับการประเมินการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ

บริษัทธุรกิจในประเทศไทย ขั้นตอนการวิจัย 2 ขั้นตอน คือ สร้างแบบวัดจากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด ตรวจสอบความเหมาะสมในการใช้งานจริงของแบบวัดโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 8 ประเภทธุรกิจ ประเภทธุรกิจละ 1 บริษัท ผลการวิจัยพบว่า แบบวัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย มีข้อความที่ใช้ในแบบวัดทั้งหมด 47 ข้อความ ประกอบด้วย ด้านสังคม 13 ข้อความ ด้านสิ่งแวดล้อม 12 ข้อความ และด้านการบริหารจัดการหรือเศรษฐกิจ 22 ข้อความ มีความเหมาะสมในการนำไปใช้งานจริงสามารถปรับให้สอดคล้องกับประเภทธุรกิจ ขนาด และ นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

รูปนีย์ วิชญธน และ รุ่งนภา พิตรปรีชา (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจพลังงานในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจพลังงานในประเทศไทยและปัจจัยสะท้อนตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมและจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของ ธุรกิจพลังงานในประเทศไทย โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนักวิชาชีพ นักวิชาการ และบุคลากรในองค์กรพัฒนาเอกชน และเก็บข้อมูลเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละในการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัย และใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อสรุปองค์ประกอบตัวชี้วัด ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจพลังงานใน ประเทศไทยมี 6 ปัจจัยหลัก และมีตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม 49 ตัวชี้วัด นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงาน กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจพลังงานใน ประเทศไทยพบว่า มี 7 องค์ประกอบ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability) ที่เน้นการสร้างสมดุลใน 3 มิติ (Triples Bottom Line : TBL) ในกระบวนการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจที่สมดุลระหว่าง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อการเป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืนตามแนวคิดของ John Elkington โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของร้านอาหารทั่วไป แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร อาศัยทฤษฎีการวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC) ตามแนวคิดของ Kaplan และ Norton ซึ่งประกอบด้วยมุมมอง 4 ประเด็น คือ การเงิน ลูกค้า

กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา 2) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า และความรับผิดชอบต่อพนักงาน 3) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น 1 ประเด็น คือ ความรับผิดชอบต่อการผลิต



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ และวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนและสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไป โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ ผู้เป็นเจ้าของร้านอาหารที่ดำเนินกิจการไม่น้อยกว่า 15 ปี จำนวน 6 ราย จำแนกตามประเภทอาหารจานเดียว คือ อาหารประเภทข้าว อาหารประเภทเส้น และอาหารจานเดียวอื่นๆ ประเภทละ 2 ราย รายชื่อตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในพื้นที่เทเวศร์ผู้ให้สัมภาษณ์

รายชื่อ	ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป	ประเภทอาหาร
1	คุณทินกร กุลวุฒิ	ข้าว
2	คุณอมรรัตน์ ปมุตีโต	ข้าว
3	คุณพรแก้ว เนรโต	เส้น
4	คุณทองพูน โยรัมย์	เส้น
5	คุณสุนิสา สมวสุนธรา	อื่นๆ
6	คุณศุภามาศ บุญเอก	อื่นๆ

3.1.2 ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ผู้วิจัยทำการสำรวจนับจำนวนร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ที่มีระยะห่างไม่เกิน 500 เมตรจากสี่แยกเทเวศร์ และมีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 2- 5 กุมภาพันธ์ 2558 ได้จำนวน 54 ร้าน ตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ จำแนกตามประเภทของอาหารจานเดียว

ประเภทของอาหารจานเดียว	จำนวนประชากร
ข้าว	18
เส้น	27
อื่นๆ	9
รวม	54

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนย่อย คือ

ขั้นตอนย่อยที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร ทำการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) เพื่อมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยคัดเลือกข้อความภายใต้แนวคิดการสร้างสมดุลใน 3 มิติ (Triples Bottom Line : TBL) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อม และการวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร

รายการ	Kaplan and Norton	Kotler and Lee	Slaper and others	ฐปณีย์ วิชญธน และคณะ	พลู เดชะรินทร์	ปัทมาวดี โพชนุกูล ชูภูมิ	วรศักดิ์ สืบเสาะ
รายได้		✓			✓		
การเงิน	✓		✓		✓	✓	
ผลกำไร	✓	✓				✓	
ราคา					✓		
การใช้งานจากสินทรัพย์					✓		

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร

รายการ	Kaplan and Norton	Kotler and Lee	Slaper and others	ฐปณีย์ วิชญธน และคณะ	พสุ เดชะรินทร์	ปัทมาวดี โพชนุกูล ชูชุกี	วิรัตน์ สืบเสาะ
การลดลงของต้นทุน					✓		
ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น					✓		
ลูกค้า			✓				
การรักษาลูกค้าเดิม					✓		
การเพิ่มลูกค้าใหม่					✓		
ความเร็วในการบริการ					✓		
การบริหารที่มีประสิทธิภาพ					✓		
ชื่อเสียงของกิจการที่ดี					✓		
การจัดการแรงงาน				✓			
กระบวนการผลิต				✓			
การผลิตที่มีมาตรฐาน					✓		✓
การผลิตที่สะอาด							✓
การผลิตที่ปลอดภัย							✓
การพัฒนาทักษะพนักงาน					✓		
การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ					✓		
การเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสามารถ					✓		
การมีระบบการทำงานที่ดี					✓		
การดูแลพนักงาน	✓			✓		✓	
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า				✓		✓	

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร

รายการ	Kaplan and Norton	Kotler and Lee	Slaper and others	ฐปณีย์ วิชญธน และคณะ	พสุ เดชะรินทร์	ปัทมาดี โพชนุกูล ชูชุกี	วรศักดิ์ สืบเสาะ
ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม						✓	
การใช้ทรัพยากรการผลิตที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม	✓					✓	
การป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม					✓	✓	

จากการจำแนกข้อความตามตารางที่ 3.3 สามารถนำมาจัดกลุ่มสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ได้จำนวน 10 ข้อ

ขั้นตอนย่อยที่ 2 ทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของร้านอาหารทั่วไป ใช้วิธีการคัดเลือกร้านอาหารทั่วไปแบบเจาะจง โดยการเจาะจงเลือกผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ จำนวน 6 ราย แบ่งเป็นเจ้าของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปประเภทข้าว 2 ราย เจ้าของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปประเภทเส้น 2 ราย และเจ้าของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปประเภทอื่นๆ 2 ราย โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง นำผลการสัมภาษณ์ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการจัดประเภทข้อมูล (Typological Analysis) โดยการถอดเทป ลงรหัส จัดทำดัชนีข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบหาลักษณะความคิดเห็นร่วมของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่
เทเวศร์ เกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานของร้านอาหารทั่วไป

รายการ	ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป					
	รายชื่อที่ 1 (ประเภทข้าว)	รายชื่อที่ 2 (ประเภทข้าว)	รายชื่อที่ 3 (ประเภทเส้น)	รายชื่อที่ 4 (ประเภทเส้น)	รายชื่อที่ 5 (ประเภทอื่น ๆ)	รายชื่อที่ 6 (ประเภทอื่น ๆ)
ปรับเปลี่ยนรายการอาหาร		✓				✓
รายการอาหารเดิม	✓	✓		✓	✓	✓
ลูกค้ามาจากหลายแห่ง	✓					✓
ลูกค้าทำงานแถวนี้	✓		✓	✓	✓	✓
ส่วนใหญ่ลูกค้าเดิมๆ	✓			✓		✓
ลูกค้าใหม่ๆเข้ามาบ้าง				✓	✓	
ต้นทุนสูงตามเศรษฐกิจ			✓		✓	✓
รายได้เพิ่มขึ้น	✓		✓		✓	✓
หาที่นั่งให้ลูกค้าเร็ว	✓	✓		✓		
ลูกค้าติดใจรสชาติ		✓				✓
ราคาไม่แพง		✓	✓	✓		
ส่งอาหารรวดเร็ว		✓		✓	✓	
ลูกค้ารู้จักร้าน	✓	✓		✓		✓
ลูกค้ารู้เวลาขาย		✓			✓	
อาหารรสชาติต้องเหมือนเดิม	✓	✓		✓	✓	
ปรุงอาหารตามขั้นตอน		✓			✓	✓
ทุกคนรู้หน้าที่ของตัวเอง	✓	✓			✓	
ทำอาหารเสร็จเร็ว	✓	✓		✓	✓	✓

ตารางที่ 3.4 (ต่อ) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่นครสวรรค์ เกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานของร้านอาหารทั่วไป

รายการ	ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป					
	รายชื่อที่ 1 (ประเภทข้าว)	รายชื่อที่ 2 (ประเภทข้าว)	รายชื่อที่ 3 (ประเภทเส้น)	รายชื่อที่ 4 (ประเภทเส้น)	รายชื่อที่ 5 (ประเภทอื่น ๆ)	รายชื่อที่ 6 (ประเภทอื่น ๆ)
มีการพูดคุยปัญหาการทำงาน	✓		✓			✓
พนักงานส่วนใหญ่ขยันทำงาน			✓	✓	✓	✓
รู้หน้าที่ของตน				✓		✓
ทำงานไม่ทะเลาะกัน	✓			✓	✓	
พนักงานแก้ปัญหาได้			✓		✓	✓
มีความรู้ในงานของตนเอง	✓	✓		✓		✓
ส่วนประกอบอาหารใหม่สดทุกวัน	✓	✓	✓	✓	✓	
ทำอาหารต้องใช้ความสะอาด		✓	✓	✓	✓	✓
จาน ชาม สะอาด	✓	✓	✓		✓	✓
เสื่อผ้าสะอาด		✓	✓	✓		
มีการติดป้ายราคา	✓	✓		✓		✓
พนักงานทำงานเต็มที่		✓	✓		✓	
จ่ายค่าจ้างตามกฎหมาย		✓		✓	✓	
พนักงานพักอยู่ที่ร้าน					✓	✓
ทานอาหารที่ร้าน			✓	✓		✓
มีเงินพิเศษให้ช่วงเทศกาล	✓		✓		✓	
ซื้อวัตถุดิบจากร้านที่น่าเชื่อถือ	✓	✓		✓	✓	
ดูวันหมดอายุของเครื่องปรุง		✓		✓	✓	✓

ตารางที่ 3.4 (ต่อ) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ เกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานของร้านอาหารทั่วไป

รายการ	ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป					
	รายชื่อที่ 1 (ประเภทข้าว)	รายชื่อที่ 2 (ประเภทข้าว)	รายชื่อที่ 3 (ประเภทเส้น)	รายชื่อที่ 4 (ประเภทเส้น)	รายชื่อที่ 5 (ประเภทอื่นๆ)	รายชื่อที่ 6 (ประเภทอื่นๆ)
เครื่องปรุงมีตรารอย.	✓					✓
ใช้หม้อก๋วยเตี๋ยวไร้สารตะกั่ว			✓	✓		
ปิดแก๊สเมื่อลูกค้าน้อย	✓	✓		✓		
ใช้จาน ชามที่ปลอดภัย	✓			✓	✓	

ขั้นตอนย่อยที่ 3 นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ตามตารางที่ 3.4 มาจำแนกและจัดทำเป็นข้อคำถามได้ 36 ข้อ นำไปเป็นตัวแปรต้น โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน 7 ประเด็น คือ 1) ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร แบ่งเป็น 4 ประเด็น คือ 1. การเงิน ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ 2. ลูกค้า ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ 3. กระบวนการภายใน ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ 4. การเรียนรู้และพัฒนา ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ 2) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ 1. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ 2. ความรับผิดชอบต่อพนักงาน ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ และ 3) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น 1 ประเด็น คือ ความรับผิดชอบต่อการผลิต ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 6 ข้อ

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์จากตัวแปรต้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ จำแนกออกเป็นปัจจัย 3 ด้าน คือ 1. ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร ได้แก่ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา 2. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า และความรับผิดชอบต่อพนักงาน 3. ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อการผลิต โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาจัดระดับปัจจัยการดำเนินงานที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ผู้วิจัยได้ใช้ระดับการวัดแบบช่วง เป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 และน้อยที่สุด = 1 ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ โดยนำผลการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ในระดับมากที่สุด มาทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ค่าหลัก (Domain Analysis) เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน แล้วสังเคราะห์ประโยคให้ได้ข้อความที่สอดคล้องกับแนวคิดดัชนีชี้วัดความสำเร็จ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity)

3.2.1 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ เกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยแบบสัมภาษณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability) เน้นการสร้างสมดุลใน 3 มิติ (Triples Bottom Line : TBL) และการวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC) เป็นกรอบแนวคิดในการจัดทำแบบสัมภาษณ์ และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไขก่อนที่จะนำไปสัมภาษณ์ ได้ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ดังนี้

- ข้อที่ 1 ท่านคิดว่ารายได้ร้านอาหารของท่านเพิ่มขึ้นเนื่องจากสาเหตุใด
- ข้อที่ 2 ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาซื้ออาหารที่ร้านอาหารของท่านเป็นกลุ่มใด
- ข้อที่ 3 ท่านคิดว่าเหตุใดลูกค้าจึงซื้ออาหารที่ร้านอาหารของท่านอย่างต่อเนื่อง
- ข้อที่ 4 ท่านมีการบริหารงานในร้านอาหารของท่านอย่างไรบ้าง
- ข้อที่ 5 ร้านอาหารของท่านมีกระบวนการทำอาหารอย่างไรที่มีผลต่อความสำเร็จ
- ข้อที่ 6 พนักงานลักษณะอย่างไรที่มีผลต่อความสำเร็จของร้านอาหารของท่าน
- ข้อที่ 7 ท่านมีการบริหารพนักงานอย่างไรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของร้านอาหารของท่าน
- ข้อที่ 8 ท่านมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างไรบ้าง
- ข้อที่ 9 ท่านดูแลรับผิดชอบต่อพนักงานอย่างไรบ้าง
- ข้อที่ 10 ท่านดำเนินการใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมอย่างไรบ้าง

3.2.2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขต แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป
ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้สุทธิจากการจำหน่ายสินค้าต่อเดือน ประสบการณ์ในการประกอบการร้านอาหาร ประเภทของอาหารที่จำหน่าย ลักษณะทางกายภาพของร้านอาหาร จำนวนพนักงานประจำร้านอาหาร แต่ละข้อคำถามใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
2. 31 – 40 ปี
3. 41 – 50 ปี
4. 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 6 ช่วง ดังนี้

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษา
3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- 4.ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อที่ 4 รายได้สุทธิจากการจำหน่ายสินค้าต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท
2. 50,001 บาท – 100,000 บาท
3. 100,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ในการประกอบการร้านอาหาร ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง คือ

1. 5 – 10 ปี
2. 11 – 15 ปี
3. 16 – 20 ปี
4. 21 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 ประเภทของอาหารที่จำหน่าย ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. ข้าว เช่น ข้าวผัด ข้าวราดแกง
2. เส้น เช่น ก๋วยเตี๋ยว ก๋วยจั๊บ
3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อที่ 7 ลักษณะทางกายภาพของร้านอาหาร ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. อาคารพาณิชย์ 1 คูหา
2. อาคารพาณิชย์ 2 คูหา
3. อื่นๆ (ระบุ).....

ข้อที่ 8 จำนวนพนักงานประจำร้านอาหาร ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง คือ

1. 1-2 คน
2. 3-4 คน
3. 5-6 คน
4. ตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป โดยดัดแปลงจากแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability) เน้นแนวแนวคิดการสร้างสมดุลใน 3 มิติ (Triple Bottom Line) และแนวคิดการวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC) จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบมาตรวัดของ Likert จำนวน 36 ข้อ โดยแบ่งปัจจัยเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

การเงิน:

- ข้อที่ 1 การเพิ่มเมนูอาหารชนิดใหม่
- ข้อที่ 2 จำนวนลูกค้าเดิมที่กลับมาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น
- ข้อที่ 3 จำนวนลูกค้าใหม่ที่เข้ามาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น
- ข้อที่ 4 ต้นทุนการทำอาหารลดลง
- ข้อที่ 5 รายได้จากการขายอาหารเพิ่มขึ้น

ลูกค้า:

- ข้อที่ 6 ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า
- ข้อที่ 7 อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า
- ข้อที่ 8 ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า
- ข้อที่ 9 บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า
- ข้อที่ 10 ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของลูกค้า

กระบวนการภายใน:

- ข้อที่ 11 กำหนดเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน
- ข้อที่ 12 กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง
- ข้อที่ 13 การแบ่งหน้าที่การทำงานชัดเจน
- ข้อที่ 14 จัดส่งอาหารอย่างรวดเร็วทันใจ
- ข้อที่ 15 พุดคุยปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นระยะ

การเรียนรู้และพัฒนา:

- ข้อที่ 16 พนักงานมีจิตสำนึกการทำงานที่ดี
- ข้อที่ 17 พนักงานรู้หน้าที่การทำงานของตน
- ข้อที่ 18 พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
- ข้อที่ 19 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้ดี
- ข้อที่ 20 พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานของตน

2. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 10 ข้อ ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า:

- ข้อที่ 21 ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร
- ข้อที่ 22 กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ
- ข้อที่ 23 วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหารสะอาด
- ข้อที่ 24 พนักงานแต่งกายสะอาด รัดกุม มิดชิด
- ข้อที่ 25 ติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน

ความรับผิดชอบต่อพนักงาน:

- ข้อที่ 26 กำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมกับพนักงาน
- ข้อที่ 27 จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด
- ข้อที่ 28 จัดสวัสดิการที่พึงให้พนักงาน
- ข้อที่ 29 จัดสวัสดิการอาหารให้พนักงาน
- ข้อที่ 30 ให้เงินพิเศษแก่พนักงานที่ทำงานได้ดี

3. ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อการผลิต:

- ข้อที่ 31 จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย
- ข้อที่ 32 ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ
- ข้อที่ 33 เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน
- ข้อที่ 34 ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ
- ข้อที่ 35 ทำอาหารโดยเน้นประหยัดพลังงาน เช่น แก๊ส ไฟฟ้า น้ำประปา

เป็นต้น

- ข้อที่ 36 ใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม กล่องใส่อาหารที่ปลอดภัย

โดยที่แต่ละข้อคำถามแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบ
 อันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีความหมายดังตารางที่ 3.5 ดังนี้

ตารางที่ 3.5 ความหมายของระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป

ระดับความคิดเห็น	ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จำนวน 36 ข้อดังกล่าว ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย(Range)}}{\text{จำนวนชั้น(Class)}} \\ &= \frac{5-1}{8} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับของ ได้ดังนี้

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จน้อยที่สุด

นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาเพื่อหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) แล้วเลือกไว้เฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป นำ

แบบสอบถามที่ได้ปรับแก้ตามผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกับการวิจัย จำนวนผู้ให้ข้อมูล 30 คน รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการ ครอนบาค (Cronbach) และปรับปรุงแบบสอบถาม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการ 2 ส่วน คือ

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการร้านอาหาร

1. ผู้วิจัยติดต่อผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 6 ราย แบ่งเป็น อาหารประเภทข้าว อาหารประเภทเส้น และอาหารจานเดียวอื่นๆ ประเภทละ 2 ราย รายชื่อตามตารางที่ 3.1 โดยนัดหมายวันที่ ระหว่างเวลา 9.00-10.00น. และ 15.00-17.00น.ซึ่งเป็นเวลาที่ว่างจากการรับรองลูกค้า ณ ร้านของผู้ประกอบการ

2. สัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปแต่ละราย ใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง โดยเป็นการพูดคุยในลักษณะไม่เป็นทางการระหว่างผู้วิจัยกับผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยการขออนุญาตบันทึกเสียง ประกอบการจดบันทึกการสัมภาษณ์ สัมภาษณ์ความคิดเห็นและข้อมูลต่าง ๆ ตามประเด็นที่ผู้วิจัยวางโครงสร้างไว้

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์

1. ผู้วิจัยทอดแบบสอบถามผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ จำนวน 54 ราย ตามสัดส่วนของกลุ่มประชากร ตามตารางที่ 3.2

2. เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามได้จำนวน 54 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการจัดประเภทข้อมูล (Typological Analysis) ทำการถอดเทปบทสัมภาษณ์ ทำดัชนีข้อมูล จัดพิมพ์ข้อมูล และตรวจสอบเนื้อหาการสัมภาษณ์ จำแนกข้อมูลออกเป็นปัจจัย 7 ประเด็น คือ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน การเรียนรู้และพัฒนา ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อพนักงาน และความรับผิดชอบต่อการผลิต เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (μ) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

2. ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ส่วนที่ 3 การสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร โดยการสังเคราะห์ประโยคให้ได้ข้อความที่สอดคล้องกับแนวคิดดัชนีชี้วัด ความสำเร็จ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ และวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนและสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 ราย จำแนกตามประเภทอาหารจานเดียว คือ อาหารประเภทข้าว อาหารประเภทเส้น และอาหารจานเดียวอื่นๆ ประเภทละ 2 ราย ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่สร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยจำแนกเป็นปัจจัยการดำเนินงานของร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ 7 ด้าน คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน 4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า 6. ความรับผิดชอบต่อพนักงาน 7. ความรับผิดชอบต่อการผลิต

สรุปผลปัจจัยการดำเนินงานร้านอาหารทั่วไป 7 ด้าน แบ่งกลุ่มพิจารณาเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร จำนวน 20 ข้อ 2. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 10 ข้อ 3. ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 6 ข้อ รวม 36 ข้อกำหนดให้เป็นตัวแปรต้น และจัดทำเป็นแบบสอบถาม 54 ชุด ประชากรคือผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยการสำรวจนับจำนวนร้านอาหารทั่วไปในพื้นที่บริเวณโดยรอบสี่แยกเทเวศร์ ที่มีระยะห่างไม่เกิน 500 เมตร จากสี่แยกเทเวศร์ ทำการทอดแบบสอบถามและเก็บรวบรวมได้จำนวน 54 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป
ในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขต
พื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร

4.3 ผลการสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์
กรุงเทพมหานคร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหาร
ทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป ที่ตั้งในพื้นที่
เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	18	33.30
หญิง	36	67.70
รวม	54	100.00
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	9	16.70
31 – 40 ปี	15	27.80
41 – 50 ปี	12	22.20
51 ปีขึ้นไป	18	33.30
รวม	54	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	15	27.80
มัธยมศึกษา	6	11.10
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	3	5.60
ปริญญาตรี	27	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	5.60
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	0	9.00
รวม	54	100.00
รายได้สุทธิจากการจำหน่ายสินค้าต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท	30	55.60
50,001 บาท – 100,000 บาท	24	44.40
100,001 บาท ขึ้นไป	0	0.00
รวม	54	100.00
ประสบการณ์ในการประกอบการร้านอาหาร		
5 – 10 ปี	18	33.30
11 – 15 ปี	3	5.60
16 – 20 ปี	9	16.70
21 ปี ขึ้นไป	24	44.40
รวม	54	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประชากรที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

ประชากรส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

ประชากรส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.10 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

ประชากรส่วนใหญ่มีรายได้สุทธิจากการจำหน่ายสินค้าต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีรายได้ 50,001 บาท – 100,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 และไม่มีประชากรที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ประชากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการประกอบการร้านอาหาร 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 5 – 10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 16 – 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และ 11 – 15 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป ที่ตั้งในเขตพื้นที่ เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.2 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป

ปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของอาหารที่จำหน่าย		
ข้าว เช่น ข้าวผัด ข้าวราดแกง	18	33.30
เส้น เช่น ก๋วยเตี๋ยว ก๋วยจั๊บ	27	50.00
อื่นๆ (ระบุ)	9	16.70
รวม	54	100.00
ลักษณะทางกายภาพของร้านอาหาร		
อาคารพาณิชย์ 1 คูหา	45	83.30
อาคารพาณิชย์ 2 คูหา	9	16.70
อื่นๆ (ระบุ)	0	0.00
รวม	54	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป

ปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนพนักงานประจำร้านค้า		
1 – 2 คน	24	44.40
3 – 4 คน	9	16.70
5 – 6 คน	9	16.70
ตั้งแต่ 7 คน ขึ้นไป	12	22.20
รวม	54	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่จำหน่ายอาหารประเภทเส้น เช่น ก๋วยเตี๋ยว ก๋วยจั๊บ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประเภทข้าว เช่น ข้าวผัด ข้าวราดแกง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และ อื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

ประชากรส่วนใหญ่มีลักษณะทางกายภาพของร้านอาหารเป็นอาคารพาณิชย์ 1 คูหา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และอาคารพาณิชย์ 2 คูหา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

ประชากรส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานประจำร้านค้า 1 – 2 คน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 ตั้งแต่ 7 คน ขึ้นไป 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 3 – 4 คน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และ 5 – 6 คน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ เขตเศรษฐกิจ กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตเศรษฐกิจ กรุงเทพมหานคร จำแนกออกเป็นปัจจัย 3 ด้าน คือ 1. ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร 2. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 3. ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยด้านการดำเนินงานภายในองค์กร จำแนกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า และความรับผิดชอบต่อพนักงาน และด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็น 1 ประเด็น ได้แก่

ความรับผิดชอบต่อการผลิต ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร

ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป	μ	σ	ระดับ ความสำเร็จ
ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร			
การเงิน:			
1. การเพิ่มเมนูอาหารชนิดใหม่	3.38	1.12	ปานกลาง
2. จำนวนลูกค้าเดิมที่กลับมาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น	3.83	0.84	มาก
3. จำนวนลูกค้าใหม่ที่เข้ามาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น	3.55	1.02	มาก
4. ต้นทุนการทำอาหารลดลง	3.11	1.20	ปานกลาง
5. รายได้จากการขายอาหารเพิ่มขึ้น	3.44	0.83	มาก
ลูกค้า:			
6. ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า	4.27	0.59	มากที่สุด
7. อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า	4.38	0.60	มากที่สุด
8. ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า	4.55	0.60	มากที่สุด
9. บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.44	0.75	มากที่สุด
10. ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของลูกค้า	4.00	0.60	มาก
กระบวนการภายใน:			
11. กำหนดเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน	4.16	0.67	มาก
12. กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง	4.33	0.71	มากที่สุด
13. การแบ่งหน้าที่การทำงานชัดเจน	4.05	0.82	มาก
14. จัดส่งอาหารอย่างรวดเร็วทันใจ	4.05	0.75	มาก
15. พุดคุยปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นระยะ	3.66	0.78	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของ ธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร

ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป	μ	σ	ระดับ ความสำเร็จ
การเรียนรู้และพัฒนา:			
16. พนักงานมีจิตสำนึกการทำงานที่ดี	4.05	0.71	มาก
17. พนักงานรู้หน้าที่การทำงานของตน	4.05	0.67	มาก
18. พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	4.00	0.67	มาก
19. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้ดี	4.11	0.81	มาก
20. พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานของตน	3.94	0.97	มาก
ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร โดยรวม	3.97	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของ ธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.44$) และเมื่อพิจารณาผลการระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืน ของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร การเงิน รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ จำนวนลูกค้าเดิมที่กลับมาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.83$, $\sigma = 0.84$) รองลงมาคือ จำนวนลูกค้าใหม่ที่เข้ามาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.55$, $\sigma = 1.02$) รายได้จากการขายอาหารเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.44$, $\sigma = 0.38$) การเพิ่ม เมนูอาหารชนิดใหม่ อยู่ในระดับความสำเร็จปานกลาง ($\mu = 3.38$, $\sigma = 1.12$) และต้นทุนการทำอาหาร ลดลง อยู่ในระดับความสำเร็จปานกลาง ($\mu = 3.11$, $\sigma = 1.20$) ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาผลการระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ลูกค้า รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า อยู่ใน ระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.55$, $\sigma = 0.60$) รองลงมาคือ บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ใน ระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.75$) อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า อยู่ในระดับ ความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.38$, $\sigma = 0.60$) ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้าอยู่ในระดับ ความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.27$, $\sigma = 0.59$) และร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของลูกค้า อยู่ในระดับ ความสำเร็จมาก ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.60$) ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาผลการระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร กระบวนการภายใน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง อยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.33$, $\sigma = 0.71$) รองลงมาคือ กำหนดเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.67$) การแบ่งหน้าที่การทำงานชัดเจน อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.82$) จัดส่งอาหารอย่างรวดเร็วทันใจ อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.75$) และพูดคุยปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นระยะ อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.66$, $\sigma = 0.78$) ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาผลการระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่ เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร การเรียนรู้และพัฒนา พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้ดี อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.81$) รองลงมาคือ พนักงานมีจิตสำนึกการทำงานที่ดี อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.81$) พนักงานรู้หน้าที่การทำงานของตน อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.67$) พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.67$) และพนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานของตน อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป	μ	σ	ระดับ ความสำเร็จ
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม			
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า:			
21. ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร	4.61	0.59	มากที่สุด
22. กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.55	0.60	มากที่สุด
23. วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหารสะอาด	4.50	0.60	มากที่สุด
24. พนักงานแต่งกายสะอาด รัดกุม มิดชิด	3.94	0.71	มาก
25. ติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.27	0.81	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป	μ	σ	ระดับ ความสำเร็จ
ความรับผิดชอบต่อพนักงาน:			
26. กำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมกับพนักงาน	4.16	0.69	มาก
27. จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด	4.27	0.65	มากที่สุด
28. จัดสวัสดิการที่พึงให้พนักงาน	3.83	1.07	มาก
29. จัดสวัสดิการอาหารให้พนักงาน	3.88	0.74	มาก
30. ให้เงินพิเศษแก่พนักงานที่ทำงานได้ดี	3.94	0.62	มาก
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม	4.20	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.20$, $\sigma = 0.51$) และเมื่อพิจารณาผลการระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ความรับผิดชอบต่อลูกค้า รายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร อยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.61$, $\sigma = 0.59$) รองลงมาคือ กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ อยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.55$, $\sigma = 0.60$) วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหารสะอาด อยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.60$) ติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน อยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.27$, $\sigma = 0.81$) และพนักงานแต่งกายสะอาด รัดกุม มิดชิด อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.75$) ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาผลการระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ความรับผิดชอบต่อพนักงาน รายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด อยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.27$, $\sigma = 0.65$) รองลงมาคือ กำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมกับพนักงาน อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.69$) ให้เงินพิเศษแก่พนักงานที่ทำงานได้ดี อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.62$) จัดสวัสดิการ

อาหารให้พนักงาน อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.74$) จัดสวัสดิการที่พนักงานอยู่
ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.83$, $\sigma = 1.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ
ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป	μ	σ	ระดับ ความสำเร็จ
ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม			
ความรับผิดชอบต่อการผลิต:			
31. จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย	4.50	0.60	มากที่สุด
32. ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ	4.44	0.60	มากที่สุด
33. เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	4.55	0.69	มากที่สุด
34. ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ	4.50	0.69	มากที่สุด
35. ทำอาหารโดยเน้นประหยัดพลังงาน เช่น แก๊ส ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น	4.16	0.60	มาก
36. ใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม กล่องใส่อาหารที่ปลอดภัย	4.44	0.69	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม	4.43	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ
ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยรวม
พบว่า อยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.50$) และเมื่อพิจารณาผลการระดับ
ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ความรับผิดชอบต่อ
การผลิต รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรอง อยู่ในระดับ
ความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.55$, $\sigma = 0.69$) รองลงมาคือ ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ
อยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.69$) จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย อยู่ในระดับ
ความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.60$) ใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม กล่องใส่อาหารที่ปลอดภัย อยู่ใน
ระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.69$) ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ อยู่ในระดับ

ความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.60$) และทำอาหารโดยเน้นประหยัดพลังงาน เช่น แก๊ส ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านรวม

ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป	μ	σ	ระดับ ความสำเร็จ
ด้านรวม			
ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร	3.97	0.44	มาก
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	4.20	0.51	มาก
ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	4.43	0.50	มากที่สุด
ด้านรวมโดยรวม	4.20	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ด้านรวมพบว่า อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.20$, $\sigma = 0.40$) และเมื่อพิจารณาผลการระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.50$) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 4.20$, $\sigma = 0.51$) และ ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.44$) ตามลำดับ

การจัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ระดับมากที่สุด โดยเรียงตามค่าเฉลี่ย (μ) ของปัจจัยความสำเร็จอย่างยั่งยืน ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม แสดงตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 การจัดลำดับปัจจัยความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ระดับมากที่สุด

ลำดับที่	ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป	μ	σ	ระดับ ความสำเร็จ
1	ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร	4.61	0.59	มากที่สุด
2	ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า	4.55	0.60	มากที่สุด
3	กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.55	0.60	มากที่สุด
4	เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	4.55	0.69	มากที่สุด
5	วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหารสะอาด	4.50	0.60	มากที่สุด
6	จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย	4.50	0.60	มากที่สุด
7	ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ	4.50	0.69	มากที่สุด
8	บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.44	0.75	มากที่สุด
9	ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ	4.44	0.60	มากที่สุด
10	ใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม ถ้วยใส่อาหารที่ปลอดภัย	4.44	0.69	มากที่สุด
11	อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า	4.38	0.60	มากที่สุด
12	กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง	4.33	0.71	มากที่สุด
13	ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า	4.27	0.59	มากที่สุด
14	ติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.27	0.81	มากที่สุด
15	จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด	4.27	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาการจัดลำดับปัจจัยความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ระดับมากที่สุด พบว่า ปัจจัยความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ระดับมากที่สุด มีจำนวน 15 ปัจจัย ได้แก่ ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร ($\mu = 4.61$, $\sigma = 0.59$) รองลงมาเป็น ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า ($\mu = 4.55$, $\sigma = 0.60$) กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ ($\mu = 4.55$, $\sigma = 0.60$) เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ($\mu = 4.55$, $\sigma = 0.69$) วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหารสะอาด ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.60$) จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.60$) ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ

($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.69$) บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.75$) ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.60$) ใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม ถ้วยใส่อาหารที่ปลอดภัย ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.69$) อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า ($\mu = 4.38$, $\sigma = 0.60$) กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง ($\mu = 4.33$, $\sigma = 0.71$) ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า ($\mu = 4.27$, $\sigma = 0.59$) ติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน ($\mu = 4.27$, $\sigma = 0.81$) จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด ($\mu = 4.27$, $\sigma = 0.65$)

4.3 ผลการสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

การสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตพระนครโดยนำผลการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ในระดับมากที่สุด มาสังเคราะห์เป็นข้อความดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืน แสดงดังตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป	ดัชนีชี้วัด
ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร	
ลูกค้า:	
6. ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
7. อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรสชาติสินค้า
8. ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้าจากราคาที่ยุติธรรม
9. บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
กระบวนการภายใน:	
12. กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง	ความไว้วางใจของลูกค้าต่อมาตรฐานสินค้า

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) ดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป	ดัชนีชี้วัด
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า:	
21. ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร	ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสดของวัตถุดิบ
22. กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ	ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของสินค้า
23. วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหารสะอาด	ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของอุปกรณ์
25. ติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน	ความไว้วางใจของลูกค้าต่อการแสดงราคาสินค้าที่ชัดเจน
ความรับผิดชอบต่อพนักงาน:	
27. จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด	ความมั่นใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	
ความรับผิดชอบต่อการผลิต:	
31. จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย	ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความปลอดภัยของสินค้า
32. ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ	ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความปลอดภัยของสินค้า
33. เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความปลอดภัยของสินค้า
34. ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ	ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความปลอดภัยของสินค้า
36. ใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม กล่องใส่อาหารที่ปลอดภัย	ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความปลอดภัยของสินค้า

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาปัจจัยความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร สามารถสร้างดัชนีชี้วัดรวม 4 ข้อความ เป็นข้อความดัชนีชี้วัดในประเด็นลูกค้า 3 ข้อความ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรสชาติสินค้า ความพึงพอใจของลูกค้าจากราคาที่ยุติธรรม และประเด็นด้าน

กระบวนการภายใน 1 ข้อความ คือ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อมาตรฐานสินค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถสร้างดัชนีชี้วัดรวม 5 ข้อความ เป็นข้อความดัชนีชี้วัดในประเด็นความรับผิดชอบต่อลูกค้า 4 ข้อความ คือ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสดของวัตถุดิบ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของสินค้า ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของอุปกรณ์ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อการแสดงราคาสินค้าที่ชัดเจน และประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อพนักงาน 1 ข้อความ คือ ความมั่นใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ประเด็นความรับผิดชอบต่อการผลิต สามารถสร้างดัชนีชี้วัดรวม 1 ข้อความ คือ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความปลอดภัยของสินค้า รวมข้อความดัชนีชี้วัดวัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ทั้งสิ้น 10 ข้อความ ดังนี้

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์

1. ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร

ลูกค้า:

- ตัวชี้วัดที่ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
- ตัวชี้วัดที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรสชาติสินค้า
- ตัวชี้วัดที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าจากราคาที่ยุติธรรม

กระบวนการภายใน:

- ตัวชี้วัดที่ 4 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อมาตรฐานสินค้า

2. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า:

- ตัวชี้วัดที่ 5 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสดของวัตถุดิบ
- ตัวชี้วัดที่ 6 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของสินค้า
- ตัวชี้วัดที่ 7 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของอุปกรณ์
- ตัวชี้วัดที่ 8 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อการแสดงราคาสินค้าที่ชัดเจน

ความรับผิดชอบต่อพนักงาน:

- ตัวชี้วัดที่ 9 ความมั่นใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

3. ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

ความรับผิดชอบต่อการผลิต:

ตัวชี้วัดที่ 10 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความปลอดภัยของสินค้า



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนและสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) แล้วนำมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป ที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 6 ราย จำแนกตามประเภทอาหารจานเดียว คือ อาหารประเภทข้าว อาหารประเภทเส้น และอาหารจานเดียวอื่นๆ ประเภทละ 2 ราย นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการจัดประเภทข้อมูล (Typological Analysis) แล้วสรุปผลเป็นตัวแปรต้นในการจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปรวม 54 รายที่ตั้งในพื้นที่ไม่เกิน 500 เมตรรอบบริเวณสี่แยกเทเวศร์ ได้ทั้งหมด 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : μ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : σ)

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.70 ส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 33.30 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีรายได้สุทธิจากการจำหน่ายสินค้าต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.60 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการประกอบการร้านอาหาร 21 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.40

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป พบว่า ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ที่มีระยะเวลาการประกอบการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่จำหน่ายอาหารประเภทเส้น เช่น ก๋วยเตี๋ยว ก๋วยจั๊บ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีลักษณะทางกายภาพของร้านอาหารเป็นอาคารพาณิชย์ 1 คูหา คิดเป็นร้อยละ 83.30 ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานประจำร้านค้า 1 – 2 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40

5.1.2 สรุปผลการศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร พบว่า ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น สรุปได้ดังนี้

การเงิน พบว่าไม่มีปัจจัยใดอยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จำนวนลูกค้าเดิมที่กลับมาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น โดยอยู่ในระดับความสำเร็จมาก

ลูกค้า พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า รองลงมาเป็นบริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า ตามลำดับ โดยอยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด

กระบวนการภายใน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง โดยอยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด

การเรียนรู้และพัฒนา พบว่าไม่มีปัจจัยใดอยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้ดี โดยอยู่ในระดับความสำเร็จมาก

ผลการวิเคราะห์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความสำเร็จมากเมื่อพิจารณารายประเด็น สรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร รองลงมาเป็น กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหารสะอาด และติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน ตามลำดับ โดยอยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด

ความรับผิดชอบต่อพนักงาน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด โดยอยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม พบว่า ระดับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุดเมื่อพิจารณารายประเด็น สรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อการผลิต พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน รองลงมาเป็น จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ และใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม กล่องใส่อาหารที่ปลอดภัยตามลำดับ โดยอยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด

5.1.3 ผลการสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์เพื่อสร้างดัชนีชี้วัดวัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ พบว่า ด้านการดำเนินงานภายในองค์กรสร้างดัชนีชี้วัดได้ 4 ข้อความ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสร้างดัชนีชี้วัดได้ 5 ข้อความ ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมสร้างดัชนีชี้วัดได้ 1 ข้อความ รวมทั้งสิ้น 10 ข้อความ ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
- ตัวชี้วัดที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรสชาติสินค้า
- ตัวชี้วัดที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าจากราคาที่ยุติธรรม
- ตัวชี้วัดที่ 4 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อมาตรฐานสินค้า
- ตัวชี้วัดที่ 5 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสดของวัตถุดิบ
- ตัวชี้วัดที่ 6 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของสินค้า
- ตัวชี้วัดที่ 7 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของอุปกรณ์
- ตัวชี้วัดที่ 8 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อการแสดงราคาสินค้าที่ชัดเจน

ตัวชี้วัดที่ 9 ความมั่นใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

ตัวชี้วัดที่ 10 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความปลอดภัยของสินค้า

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน และดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ส่วนใหญ่มีการดำเนินการในลักษณะร้านค้าขนาดเล็ก เป็นอาคารพาณิชย์พื้นที่ 1 คูหา ผู้ประกอบการมีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจเป็นระยะเวลานานกว่า 20 ปี มีพนักงานช่วยปฏิบัติงานในร้านประมาณ 1 - 2 คน โดยมีรายได้ต่อเดือนจากการขายสินค้าเป็นจำนวนเงินไม่สูงมากนัก

ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ให้ความสำคัญในการเลือกใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหารมากที่สุด รวมทั้งให้ความสำคัญการกำหนดราคาอาหารอย่างเหมาะสมยุติธรรมต่อลูกค้า กรรมวิธีการปรุงอาหารที่สะอาดถูกสุขลักษณะ และเลือกใช้วัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของประพัทธ์ ศิริวงศ์รังสรรค์ (2555) ที่เสนอว่าลักษณะของอาหารที่ดีต้องมีการใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุง การเก็บรักษา การถนอมอาหาร มีคุณภาพมาตรฐาน การปรุงอาหารถูกสุขลักษณะป้องกันการปนเปื้อนต่างๆ และสงวนคุณค่าอาหาร

ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ด้านการดำเนินงานภายในองค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมมีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวมมีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาการดำเนินงานภายในองค์กรจำแนกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า ปัจจัยในประเด็นมุมมองการเงินเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในระดับมาก และระดับปานกลาง มิได้มีปัจจัยใดที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในระดับมากที่สุด ปัจจัยในประเด็นมุมมองลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า ปัจจัยในประเด็นมุมมองกระบวนการภายในที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง ปัจจัยในประเด็นมุมมองการเรียนรู้และพัฒนาเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในระดับมาก มิได้มีปัจจัยใดที่

ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า และความรับผิดชอบต่อพนักงาน พบว่า ระดับปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยความรับผิดชอบต่อลูกค้าที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในระดับมากที่สุดได้แก่ ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหารสะอาด และติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน ปัจจัยความรับผิดชอบต่อพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในระดับมากที่สุด ได้แก่ จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในประเด็นความรับผิดชอบต่อการผลิต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในระดับมากที่สุด ได้แก่ จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ เลือกว่าวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ และใช้งาน ชาม ซ้อน ส้อม ถ้วยใส่อาหารที่ปลอดภัย รวมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในระดับมากที่สุด ทั้งสิ้น 15 รายการ ผลการวิเคราะห์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับแนวคิดของประพัชร ศิริวงศ์รังสรรค์ (2555) ที่เสนอว่า อาหารที่ดีต้องใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุง การเก็บรักษา การถนอมอาหาร มีคุณภาพมาตรฐาน การปรุงอาหารถูกสุขลักษณะป้องกันการปนเปื้อนต่างๆ และภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สะอาด

ผู้วิจัยได้สร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เพชร ได้จำนวน 10 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรสชาติสินค้า ตัวชี้วัดที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าจากราคาที่ยุติธรรม ตัวชี้วัดที่ 4 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อมาตรฐานสินค้า ตัวชี้วัดที่ 5 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสดของวัตถุดิบ ตัวชี้วัดที่ 6 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของสินค้า ตัวชี้วัดที่ 7 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของอุปกรณ์ ตัวชี้วัดที่ 8 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อการแสดงราคาสินค้าที่ชัดเจน ตัวชี้วัดที่ 9 ความมั่นใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และตัวชี้วัดที่ 10 ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความปลอดภัยของสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของเนติมา นิจจันพันธ์ และพนม คลีณา (2555) ที่เสนอแบบวัดความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการดำเนินงานภายในองค์กรและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าและบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในความปลอดภัยของสินค้า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการกำหนดระดับราคาที่เป็นธรรม การให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน การใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ได้จำนวน 10 ตัวชี้วัด และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในระดับมากที่สุด รวมทั้งสิ้น 15 รายการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ควรให้ความสำคัญกับดัชนีชี้วัดความสำเร็จ รวมทั้งติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดรวม 10 ตัวชี้วัด เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจร้านอาหารทั่วไปอย่างยั่งยืน
2. ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ควรพัฒนาปรับปรุงธุรกิจเพื่อเพิ่มจำนวนการซื้อซ้ำของลูกค้าเดิมและเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มรายได้จากการประกอบการ ทำให้ร้านอาหารทั่วไปประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนด้านการเงินมากยิ่งขึ้น
3. ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ควรพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีจิตสำนึกที่ดี รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าและส่งผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป
4. สถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ควรร่วมกันพัฒนาความสามารถของผู้ประกอบการให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาธุรกิจร้านอาหารให้เข้มแข็งและปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตเทเวศร์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
2. ควรศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการสืบทอดทายาทธุรกิจของร้านอาหารทั่วไป เพื่อเป็นการต่อยอดการดำเนินธุรกิจร้านอาหารทั่วไปให้เข้มแข็งมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

3, ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไป เพื่อให้สถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไป



บรรณานุกรม

- กฤตชนาภัก อุ่นเสรี. 2554. **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC : ASEAN Economic Community**. เอกสารความรู้ สดร. ลำดับที่ 15 ปีงบประมาณ 2554
สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- กนกวรรณ กุลบุตร. 2554. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการรับประทานอาหารสีเขียวของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรรณก ทิพรส. 2556. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะความเป็นผู้ประกอบการกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. ปีที่ 24 ฉบับที่ 3 (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2557. จาก <http://research.msu.ac.th/journal>
- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. 2556. **พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ.2548**. (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 25 ธันวาคม 2556. จาก <http://www.moac.go.th/>
- เกษม วัฒนชัย. 2544. “การปฏิรูปอุดมศึกษา : คนไทยทำอะไร”. เอกสารประกอบการบรรยายการสัมมนาทางวิชาการเรื่องความก้าวหน้าการอุดมศึกษาไทยเนื่องในโอกาสวันคล้ายวันสถาปนาทบวงมหาวิทยาลัยครบรอบปีที่ 29 ณ อิมแพค. กันยายน 2544.
- จิรประภา อัครบวร. 2549. **สร้างคนสร้างผลงาน**. กรุงเทพมหานคร: ก.พลพิมพ์ (1996).
- จิรรัตน์ ธีระวราพฤกษ์ เจริญศักดิ์ สีนธฐาน และ สุรุฒิ แก้ววิมล. 2553. ปัจจัยแห่งความสำเร็จหลักของการจัดการผลผลิตทั่วทั้งองค์กร (TPM) สำหรับอุตสาหกรรมกระดาษและกล่องกระดาษลูกฟูก. **วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี** ปีที่ 18 ฉบับที่ 2เม.ย.-มิ.ย. 53 หน้า 83-95
- ชูลีพร มาสเนตร อนิวัช แก้วจันทน์ และ อรจันทร์ ศิริโชติ. 2555. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอาหารทะเลแปรรูปพื้นบ้านของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส. **วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์** ปีที่ 4, ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2555 หน้า 94-107
- ชูชัย สมิตธิไกร. 2550. **การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร**. พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ัชชาวลย์ พัดศิริช. 2556. **สมรรถนะกับการบริหารทรัพยากรบุคคล : แนวคิดและบริบท.** (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 25 ธันวาคม 2556. จาก <http://www.tpa.or.th>.
- ฐปณีย์ วิชญธน และ รุ่งนภา พิตรปรีชา. 2555. การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจพลังงานในประเทศไทย. **วารสารประชาสัมพันธ์และการโฆษณา.** ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 หน้า 83 – 98.
- ณรงควิทย์ แสนทอง. 2547. **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ.** กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ธัชพงศ์ เศรษฐบุตร. 2554. การศึกษาความต้องการสมรรถนะของนักทรัพยากรมนุษย์สำหรับภาคอุตสาหกรรม. **Veridian E-Journal.** SU Vol.5 No. 2 May - August 2012: 426–448.
- ธานี นาคเกิด และ ระพี กาญจนะ. 2554. **การพัฒนาระบบการวัดผลการปฏิบัติงานโดยอาศัยการวัดผลดุลยภาพ (BSC) กรณีศึกษา: โรงงานฉีดพลาสติก การประชุมวิชาการข่ายงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม ประจำปี 2554 20-21 ตุลาคม 2554** หน้า 1956-1961.
- นิตย หทัยสิงค์ สุขศรี. 2553. **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการในอำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี.** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- เนติมา นิจันพันศรี และ พนม คลีฉายา. 2555. การสร้างแบบวัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย. **วารสารประชาสัมพันธ์และการโฆษณา.** ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 หน้า 65 – 91.
- ปราณี ต้นประยูร. 2555. **คุณลักษณะของผู้ประกอบการและความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ประพัชร ศิริวงศ์รังสรรค์. 2555. **การบริการอาหารและเครื่องดื่ม.** (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 25 เมษายน 2556. จาก <http://narairestaurantservice.blogspot.com>.
- ปัทมาวดี โพชนุกูล ชูชุกิ. 2549. **“หน่วยที่ 6 การพัฒนาที่ยั่งยืน” เอกสารการสอนชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช** กรุงเทพฯ.

ฝนทิพย์ ชวนไสวและคณะ. 2554. การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย. **วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**. ปีที่ 7 เล่มที่ 1 เดือนตุลาคม 2554 – เดือนมีนาคม 2555: 39-47.

พงษ์ศักดิ์ พรณัฐภูมิกุล. 2543. การนำ Competencie ไปสู่การปฏิบัติ. **วารสารการบริหารคน**. ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 (ต.ค.-ธ.ค.2543): 23-28.

พรนารี ไสยาบุตร. 2555. **แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหการ ระดับภาคีวิศวกร**. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พหล ศักดิ์คะทศน์ และ อิทธิฤทธิ์ พลังธีรสิน. 2552. การพัฒนาดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยโดยชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่. **มหาวิทยาลัยแม่โจ้**.

มนีรัตน์ ฉัตรอุทัย. 2551. การศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. **วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง**. ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 เมษายน 2551: 33-43.

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2556. **AEC เศรษฐกิจประชาคมอาเซียน**. (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 25 ธันวาคม 2556. <http://www.citsonline.utcc.ac.th/>

ราชบัณฑิตสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พุทธศักราช 2542**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตสถาน.

รายชื่อผู้ผลิตสินค้า OTOP ที่ได้รับการคัดสรรสุดยอดสินค้า OPC ปี 2555. (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2556. จาก <http://www.thaitambon.com/OPC2555/>

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2556. **สมรรถนะ**. (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 10 ธันวาคม 2556. จาก <http://th.wikipedia.org/>

วีระศักดิ์ สืบเสาะ (.). **หน่วยเรียนที่ 4 การสุขาภิบาลอาหาร เอกสารประกอบการเรียน วิชาอนามัย สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 2 พฤษภาคม 2558. จาก <http://www.elearning.msu.ac.th/>

ศิริพงษ์ รักใหม่. 2552. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร : กรณีศึกษาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารในเขตประเวศ และเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ศิริพร โกสุม. 2549. **รู้ทันอาหาร สรรค์สร้างสุขภาพดี**. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท อินเทอร์เน็ตในชั้นแนล วินเทจ จำกัด.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ. 2553. นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อ
การเป็นผู้ประกอบการ. **วารสารบริหารธุรกิจ**. ปีที่ 33 ฉบับที่ 128 ตุลาคม-ธันวาคม 2553:
49-65.
- สีมา สีมานนท์. 2548. ว่าด้วยเรื่อง "สมรรถนะ" ในมุมมองของเลขาธิการ ก.พ. **วารสารข้าราชการ**.
50,1 (ม.ค.-ก.พ.48) 1-4.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2004. "Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้"
Productivity. 9(53) (พ.ย. – ธ.ค.) : 44-48.
- สุภาสินี ตันติศรีสุข. 2555. การพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน. **วารสารเศรษฐศาสตร์
สุโขทัยธรรมาธิราช** ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 มีนาคม 2555.
- สุรัชย์ จิวเจริญสกุล และคณะ. 2551. การพัฒนารูปแบบการสร้างระบบธุรกิจร้านอาหารไทยมือ
อาชีพ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- สุรินทร์ พิศสุวรรณ. 2555. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน (ออนไลน์). เข้าถึง
ข้อมูลวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2557. จาก <http://203.155.220.175/newweb/>.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). 2537. **คู่มือสมรรถนะราชการ
พลเรือนไทย**. กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.อีฟวิง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). 2552. **คู่มือการประเมินผลการ
ปฏิบัติราชการ : แนวทางการกำหนดตัวชี้วัดและ ค่าเป้าหมาย**. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. 2556. **วิสาหกิจชุมชนน่ารู้**. (ออนไลน์) เข้าถึง
ข้อมูลวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2557. จาก <http://www.sceb.doe.go.th/>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2556. **โอกาสและผลกระทบของ OTOP กับ
การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)** (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 25 ธันวาคม
2556. จาก <http://www.sme.go.th/> .
- อุบลทิพย์ จางวิบูลย์. 2555. **การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวชี้วัด น้ำหนัก ค่าเป้าหมายและ
เกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดระดับกระทรวง กระทรวงคมนาคม ปีงบประมาณ พ.ศ.
2555**. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (ออนไลน์). เข้าถึง
ข้อมูลวันที่ 14 ธันวาคม 2557. จาก <http://vigportal.mot.go.th/>.

- Ahmad Noor Hazlina, 2010. Is entrepreneurial competency and business success relationship contingent upon business environment?: A study of Malaysian SMEs. **International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research**. 16.3 (2010): 182–203.
- Boam, R., & Sparrow, P., 1992. **The rise and rationale of competency-based approaches**. In R. Boam & P. Sparrow (Eds.), *Designing and achieving competency* (pp. 3–15). London: McGraw-Hill.
- Boyatzis, R.E., 1982. **The Competent Manager**. New York: McGraw-Hill.
- CP ALLเน้นการเปลี่ยนแปลง. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 4 กรกฎาคม 2556. จาก <http://itrading.bualuang.co.th/>
- Dales, M and Hes, K., 1995. **Creating Training miracles**. Sydney: Prentice Hall.
- David Pearce, Edward Barbier, and Anil Markandya. 1990. “Sustainable Development: Ecology and Economic Progress,” in **Sustainable Development: Economics and Environment in the Third World** (London: Earthscan Publications, 1990), p.1-11.
- George & Jones, 1996. **Organization Behavior**. New York : McFrow-Hill.
- John Elkington, 1997. **Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of Twenty-First Century Business**. Capstone, Oxford.
- Kaplan, Robert S. and Norton, David P., 1996. **Balanced Scorecard**. Harvard Business Press.
- Katz Robert L., 1974. Skill of An Effective Administrator. **Harvard Business Review**. (September–October) 1974.
- Kierstead, J., 1998. **Competencies and KSAO's**. Ottawa: public Service Commission. www.pse-cfp.gc.ca/research/
- Kirschner, Vilsterm, Hummel and Wigman, 1997. The design of a study environment for acquiring academic and professional competence. **Studies in Higher Education**. Volume 22, Issue 2, 1997: 151-171.
- McClelland, D.C., 1973. “Testing for Competence rather than for Intelligence” **American Psychologist**. 28 , 1–14.

- Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D., 1992. **Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward.** London: McGraw-Hill.
- Rylatt, A. and Lohan, K., 1995. **Creating training miracles.** Sydney: Prentice Hall.
- Scott B. Parry, 1998. Just what is a competency? **Training.** June, 58-64.
- Senge, P. M. 1990. **The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning Organization.** New York : Doubleday.
- Slaper, Timothy F. and Hall, Tanya J., 2011. "The Triple Bottom Line: What Is It and How Does It Work?" **Indiana Business Review.** Spring 2011, Volume 86, No. 1.
- Spencer, M and Spencer, M.S., 1993. **Competence at work: Models for Superiors Performance.** New York: John Wiley & Sons.
- Thomas Wing Yan Man, 2006. Exploring the behavioural patterns of entrepreneurial learning: A competency approach. UCE Business School, Birmingham, UK. **Education & Training.** 48.5 (2006): 309-321.
- Wikström, S. and R. Normann, 1994. **Knowledge and Value: A New Perspective on Corporate Transformation.** Routledge, London.

ภาคผนวก



แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview)

เรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป

ในเขตพื้นที่เขตเวศร์ กรุงเทพมหานคร

วันที่สัมภาษณ์.....

ชื่อ..... นามสกุล..... เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ..... ปี ตำแหน่ง..... ชื่อร้าน.....

ระยะเวลาประกอบการร้าน..... ปี ประเภทอาหาร ☐ ข้าว ☐ เส้น ☐ อื่นๆ

แนวทางการสัมภาษณ์

1. ท่านคิดว่ารายได้ร้านอาหารของท่านเพิ่มขึ้นเนื่องจากสาเหตุใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาซื้ออาหารที่ร้านอาหารของท่านเป็นกลุ่มใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าเหตุใดลูกค้าจึงซื้ออาหารที่ร้านอาหารของท่านอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีการบริหารงานในร้านอาหารของท่านอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ร้านอาหารของท่านมีกระบวนการทำอาหารอย่างไรที่มีผลต่อความสำเร็จ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. พนักงานลักษณะอย่างไรที่มีผลต่อความสำเร็จของร้านอาหารของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. ท่านมีการบริหารพนักงานอย่างไรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของร้านอาหารของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. ท่านมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

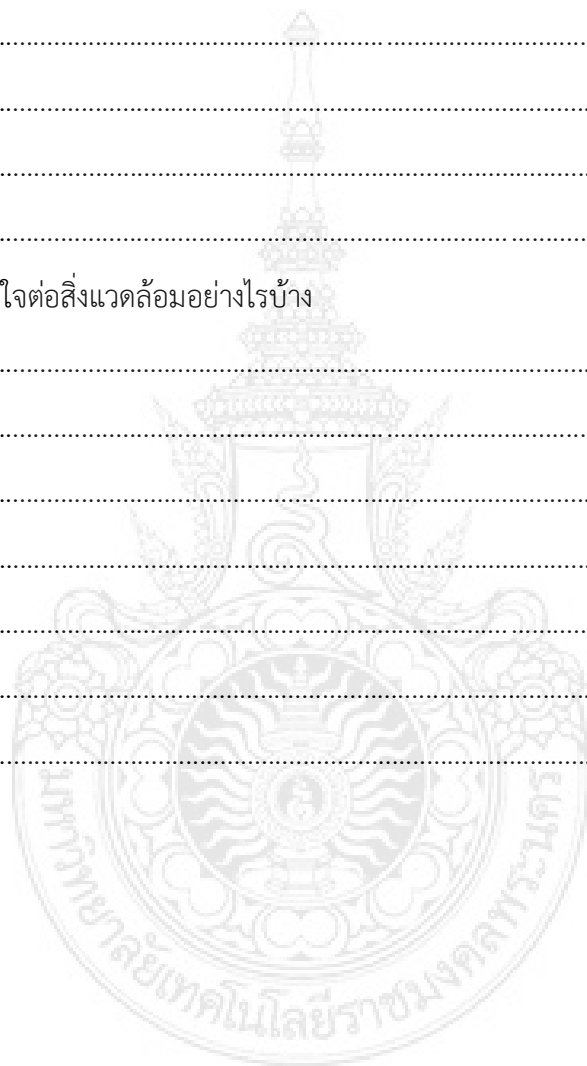
.....

.....

.....

9. ท่านมีความรับผิดชอบต่องานอย่างไรบ้าง

10. ท่านดำเนินการใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมอย่างไรบ้าง



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การสร้างดัชนีชีวิตและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร

.....

เรียน ผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เรื่อง “การสร้างดัชนีชีวิตและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร” โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป และสร้างดัชนีชีวิตความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร โดยจะนำผลการวิจัยเสนอต่อมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการนำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนและดัชนีชีวิตความสำเร็จอย่างยั่งยืนในเขตพื้นที่เทเวศร์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์ แนวทาง วิธีการในการประกอบกิจการร้านอาหารทั่วไปในอนาคต จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผศ.พัชรินทร์พร ภู่อภิสิริ และคณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและปัจจัยพื้นฐานของร้านอาหารทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา

☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. รายได้สุทธิจากการจำหน่ายสินค้าต่อเดือน (รายได้สุทธิ หมายถึง รายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่างๆแล้ว)

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท

☐ 50,001 บาท – 100,000 บาท

☐ 100,001 บาทขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการประกอบการร้านอาหาร

☐ 5 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ 16 – 20 ปี

☐ 21 ปีขึ้นไป

6. ประเภทของอาหารที่จำหน่าย

☐ ข้าว เช่น ข้าวผัด ข้าวราดแกง

☐ เส้น เช่น ก๋วยเตี๋ยว ก๋วยจั๊บ

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ลักษณะทางกายภาพของร้านอาหาร

☐ อาคารพาณิชย์ 1 คูหา

☐ อาคารพาณิชย์ 2 คูหา

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

8. จำนวนพนักงานประจำร้านอาหาร

☐ 1-2 คน

☐ 3-4 คน

☐ 5-6 คน

☐ ตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตเวิร์

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่เขตเวิร์

นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งซึ่งส่งผลต่อการดำเนินการของผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไป

ความสำเร็จ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารทั่วไปที่คาดหวังไว้

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ หมายถึง องค์ประกอบที่ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการดำเนินงานภายในองค์กร ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

ร้านอาหารทั่วไป หมายถึง ร้านอาหารขนาดเล็ก 1-2 คูหา ที่รับประทานอาหารอยู่ภายในอาคาร ส่วนใหญ่เป็นอาหารประจำถิ่น หรือเป็นอาหารเฉพาะ

คำถาม	ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่เขตเวิร์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการดำเนินงานภายในองค์กร					
การเงิน:					
1.การเพิ่มเมนูอาหารชนิดใหม่					
2.จำนวนลูกค้าเดิมที่กลับมาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น					
3.จำนวนลูกค้าใหม่ที่เข้ามาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น					
4.ต้นทุนการทำอาหารลดลง					
5.รายได้จากการขายอาหารเพิ่มขึ้น					
ลูกค้า:					
6.ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า					
7.อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า					
8.ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า					
9.บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า					
10.ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของลูกค้า					

คำถาม	ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่ทะเลவர்				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการภายใน:					
11.กำหนดเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน					
12.กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง					
13.การแบ่งหน้าที่การทำงานชัดเจน					
14.จัดส่งอาหารอย่างรวดเร็วทันใจ					
15.พูดคุยปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นระยะ					
การเรียนรู้และพัฒนา:					
16.พนักงานมีจิตสำนึกการทำงานที่ดี					
17.พนักงานรู้หน้าที่การทำงานของตน					
18.พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี					
19.พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้ดี					
20.พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานของตน					
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม					
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า:					
21.ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร					
22.กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ					
23.วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหารสะอาด					
24.พนักงานแต่งกายสะอาด รัดกุม มิดชิด					
25.ติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน					
ความรับผิดชอบต่อพนักงาน:					
26.กำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมกับพนักงาน					
27.จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด					
28.จัดสวัสดิการที่พึงให้พนักงาน					
29.จัดสวัสดิการอาหารให้พนักงาน					
30.ให้เงินพิเศษแก่พนักงานที่ทำงานได้ดี					

คำถาม	ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป ใน เขตพื้นที่เทเวศร์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม					
ความรับผิดชอบต่อการผลิต:					
31. จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย					
32. ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ					
33. เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน					
34. ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ					
35. ทำอาหารโดยเน้นประหยัดพลังงาน เช่น แก๊สไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น					
36. ใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม ถ้วยใส่อาหารที่ปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ
ร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

แบบประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไป

ในเขตพื้นที่เขตเวิร์ก กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง การหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-objective Congruence) ในการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ขอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อความคำถามว่า มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกรอบความคิดของการวิจัย ตลอดจนมีการใช้ภาษาเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร โดยพิจารณาดังนี้

ถ้าเห็นด้วย	โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง +1
ถ้าไม่แน่ใจ	โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง 0
ถ้าไม่เห็นด้วย	โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง -1

และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ข้อความคำถามมีความสมบูรณ์

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตเวิร์ก กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตเวิร์ก กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานองค์กร
3. เพื่อสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตเวิร์ก กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจ หมายถึง องค์ประกอบที่ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

ร้านอาหารทั่วไป หมายถึง ร้านอาหารขนาดเล็ก 1-2 คูหา ที่รับประทานอาหารอยู่ภายในอาคาร ส่วนใหญ่เป็นอาหารประจำถิ่น หรือเป็นอาหารเฉพาะ

ข้อ	รายการข้อคำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ปัจจัยด้านการดำเนินงานภายในองค์กร					
	การเงิน:				
1	การเพิ่มเมนูอาหารชนิดใหม่				
2	จำนวนลูกค้าเดิมที่กลับมาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น				
3	จำนวนลูกค้าใหม่ที่เข้ามาซื้ออาหารเพิ่มขึ้น				
4	ต้นทุนการทำอาหารลดลง				
5	รายได้จากการขายอาหารเพิ่มขึ้น				
	ลูกค้า:				
6	ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า				
7	อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า				
8	ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า				
9	บริการรวดเร็วเอาใจใส่ต่อลูกค้า				
10	ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของลูกค้า				
	กระบวนการภายใน:				
11	กำหนดเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน				
12	กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง				
13	การแบ่งหน้าที่การทำงานชัดเจน				
14	จัดส่งอาหารอย่างรวดเร็วทันใจ				
15	พูดคุยปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นระยะ				
	การเรียนรู้และพัฒนา:				
16	พนักงานมีจิตสำนึกการทำงานที่ดี				
17	พนักงานรู้หน้าที่การทำงานของตน				
18	พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี				
19	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้ดี				
20	พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานของตน				

ข้อ	รายการข้อคำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม					
	ความรับผิดชอบต่อลูกค้า:				
21	ใช้วัตถุดิบสดใหม่ในการทำอาหาร				
22	กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ				
23	วัสดุและอุปกรณ์ในร้านสะอาด				
24	พนักงานแต่งกายสะอาด รัดกุม มิดชิด				
25	ติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน				
	ความรับผิดชอบต่อพนักงาน:				
26	กำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมกับพนักงาน				
27	จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด				
28	จัดสวัสดิการที่พึงให้พนักงาน				
29	จัดสวัสดิการอาหารให้พนักงาน				
30	ให้เงินพิเศษแก่พนักงานที่ทำงานได้ดี				
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม					
	ความรับผิดชอบต่อการผลิต:				
31	จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย				
32	ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ				
33	เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน				
34	ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ				
35	ทำอาหารโดยเน้นประหยัดพลังงาน เช่น แก๊ส ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น				
36	ใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม กล่องใส่อาหารที่ปลอดภัย				

ขอขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ประเมินแบบสอบถามในครั้งนี้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นะมิ
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีรญา เขตุงษ์
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. อาจารย์พัทธริยา เห็นกลาง
ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ภาพกิจกรรมการสอบถาม



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางพัชรินทร์พร ภู่อภิสิทธิ์

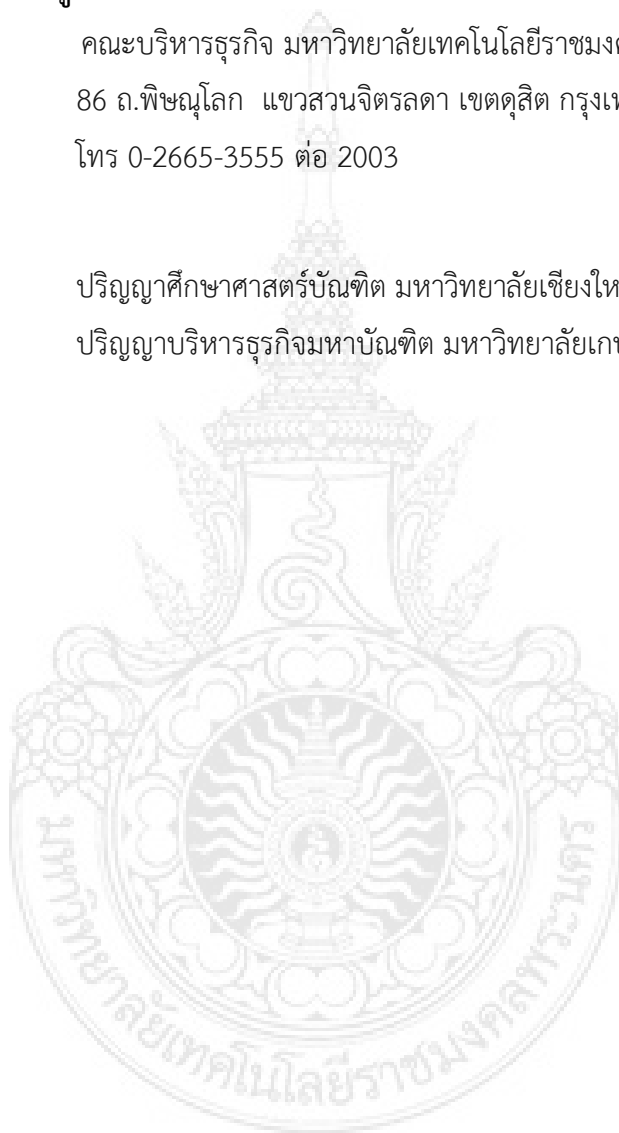
หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
86 ถ.พิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทร 0-2665-3555 ต่อ 2003

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2524 ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ.2535 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาววัชรภรณ์ ชัยวรรณ

หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เลขที่ 399 ถ. สามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กทม. 10300
โทรศัพท์ : 0 2665 3777 ต่อ 6091 , 6093

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2550 ปริญญาธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
พ.ศ.2553 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร

