



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขต
เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

FACTORS AFFECTING THE OPERATION OF RESTAURANT
BUSINESS IN CHUMPHON MUNICIPALITY CHUMPHON PROVINCE

นางสาวกัลย์สุดา คงแทน
รหัสนักศึกษา 62205001

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา11536617สหกิจศึกษา
CO-OPERATIVE EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร
ปีการศึกษา 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



CO-OPERATIVE REPORT

FACTORS AFFECTING THE OPERATION OF RESTAURANT BUSINESS IN CHUMPHON MUNICIPALITY CHUMPHON PROVINCE

MS.KANSUDA KHONGTHAEN

STUDENT ID 62205001

A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENT

FOR A CO-OPERATIVE EDUCATION

IN BUSINESS ADMINISTRATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS 2022

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2022

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองสหกิจศึกษา

หัวข้อสหกิจศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

FACTORS AFFECTING THE OPERATION OF RESTAURANT BUSINESS IN CHUMPHON MUNICIPALITY CHUMPHON PROVINCE

ชื่อนักศึกษา

กัลย์สุดา คงแทน

รหัสประจำตัว

62205001

ปริญญา

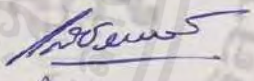
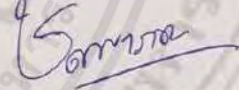
บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

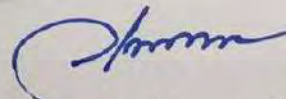
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. มลลิกา สุนงกฎ

อาจารย์ผู้ควบคุมสหกิจศึกษา	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มลลิกา สุนงกฎ	ม.ล.ล.ก.
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัญญาภัค หล้าแหล่ง	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 เวลา 09.00 – 16.00 น.

สถานที่สอบ ณ ห้อง 208 อาคารสำนักวิชา

เห็นชอบ/รับรอง



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิษระ ศิลป์เสวตร์)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ 3 พ.ค. 66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวกัลย์สุดา คงแทน นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2565 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2565 ในตำแหน่งนักศึกษาสหกิจ แผนกกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ณ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร และได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร”

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ดังกล่าวมาพร้อม จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้เกิดความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไข และกฎเกณฑ์ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวกัลย์สุดา คงแทน
นักศึกษาสหกิจศึกษา
สาขาบริหารธุรกิจ

หัวข้อสหกิจศึกษา	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นางสาวกัลย์สุดา คงแก่น
รหัสนักศึกษา	62205001
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุปงกฏ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยได้ศึกษาจากผู้ประกอบการร้านอาหารที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร ในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 218 คน และได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 141 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีการจำหน่ายประเภทอาหารตามสั่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 มีอายุกิจการ 11 - 15 ปี ปัจจัยด้านธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ปัจจัยการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหาร พบว่า ปัจจัยด้านธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหาร ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ อยู่ระหว่าง 0.915 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.836 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะ ของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหาร อยู่ระหว่าง 0.964 และค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ เท่ากับ 0.929 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Co-operative Topics	FACTORS AFFECTING THE OPERATION OF RESTAURANT BUSINESS IN CHUMPHON MUNICIPALITY CHUMPHON PROVINCE.
Student's Name	Ms.Kansuda Kongtan
Student ID	62205001
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2022
Co-operative Advisors	Assistant Professor Dr.Mallika Subongkod

Abstract

The objectives of this study are to study 1) To study opinions of entrepreneurial focus factors, shop business factors affecting restaurant business operations in Chumphon municipality, Chumphon province 2) To study entrepreneurial focus factors affecting restaurant business operations in Chumphon municipality, Chumphon province. 3) To study factors of store business that affect restaurant business operations in Chumphon municipality, Chumphon province. The study was conducted from 218 restaurant operators who came to use the service at the Chumphon Municipality Office in the fiscal year 2022 and selected 141 sample groups. Using Taro Yamane's formula In this study, questionnaires were used as a collection tool. The data were checked for quality and confidence coefficients were determined was equal to 0.96. Data were analyzed descriptively, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis analysis with inferential statistics using multiple regression analysis.

The study has found that themost of the respondents were female. Age in the range of 31 –40 years old, having marital status Have a secondary schooleducation There are food types available to order. Average income per month 10,000 -20,000 with business life 11 - 15 years Business factors affecting success The opinion level is at the highest level Entrepreneurship factor There was a high level of opinions. When analyzing the relationship of the two operational factors of the restaurant business, it was found that the business factors that affect the success of the restaurant business The multiple regression coefficient (R) was between 0.915 and the forecasting coefficient was 0.836 with a correlation at the statistical significance level of 0.05. Food was between 0.964 and the forecasting coefficient was 0.929 with a correlation at the statistical significance level of 0.05.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 II
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาคูแกล แก่ไข ปรับปรุงและความช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัลลิกา สุนงกฎ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานสหกิจศึกษา ที่ชี้แนะแนวทางในการทำการศึกษให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และได้เสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้งยังดูแล เอาใจใส่ให้กำลังใจในการทำรายงานสหกิจศึกษาด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรารภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชญัญญภัค หล้าแหล่ง อาจารย์ภรณ์ไพลิน คุณวุฒิ และอาจารย์ ดร.กิตติ แก้วเขียว ผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจเครื่องมือที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อรายงานสหกิจฉบับนี้ จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความสมบูรณ์

ขอบคุณนายศรีชัย วีระนรพานิช นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองชุมพร ที่ให้ความอนุเคราะห์ นักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์สหกิจศึกษา ขอขอบคุณ นางรดาณัฐ สิ้นสมบุญ ผู้อำนวยการกอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจผลักดันให้การศึกษา ลุล่วงไปได้ด้วยดีพร้อมทั้งช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรักและความเข้าใจเสมอ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอมอบคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีคุณค่าจากรายงานสหกิจศึกษา เล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยั้งที่ให้รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลงได้ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

กัลย์สุตา คงแทน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
1.1 บทนำ.....	2
1.2 การปฏิบัติงาน.....	5
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	7
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา.....	9
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	10
1.5 สมมติฐานการศึกษา.....	10
1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	12
1.7 นิยามศัพท์.....	13
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ประกอบการ.....	15
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ประกอบการ.....	17
2.3 แนวคิดส่วนปัจจัยของธุรกิจร้านค้า.....	21
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ.....	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	
3.1 การออกแบบการศึกษา.....	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่	
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	34
3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารใน เขตเทศบาลเมืองชุมพรจังหวัดชุมพร	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัย ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพรจังหวัด ชุมพร.....	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล ต่อการ ดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร	47
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของ ธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร.....	52
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการ ดำเนินงานธุรกิจ ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร.....	57
ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	63
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	68
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	69
5.2 อภิปรายผล.....	73
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	81

	หน้า
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	82
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และจดหมายต่าง ๆ.....	91
ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม.....	100
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ.....	110
ประวัติย่อผู้ศึกษา.....	149



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.7	สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร.....	31
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	43
4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	43
4.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	44
4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
4.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอาหาร.....	45
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	46
4.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุกิจการ.....	46
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	47
4.9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ประกอบการ.....	48
4.10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านนวัตกรรม ของผู้ประกอบ.....	49
4.11	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก	50
4.12	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการ เรียนรู้.....	51
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร.....	52
4.14	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านคุณภาพสินค้า.....	53
4.15	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านราคาสินค้า.....	54
4.16	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการให้บริการ ของพนักงาน.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการส่งเสริมการขาย.....	56
4.18	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของมุมมองด้านการเงิน.....	58
4.19	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของมุมมองด้านการจัดการ.....	59
4.20	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของมุมมองด้านการตลาด.....	60
4.21	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของมุมมองด้านเทคโนโลยี.....	62
4.22	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	63
4.23	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลต่อการ ดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดชุมพร.....	64
4.24	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	65



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ภาคเรียนที่ 1/2565

เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ฝ่ายธุรการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทนำ



ภาพที่ 1.1 ภาพสถานประกอบการ

ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร

ที่อยู่ 333 ถนนปรมินทรมรรคา อ.เมือง จ.ชุมพร 86000

สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งของอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร มีหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การรับจดทะเบียนพาณิชย์ การทำฌาปนกิจ การรับรองบุตรแรกเกิด เป็นต้น ภายในเทศบาลประกอบไปด้วยแผนกงาน 7 แผนก ได้แก่ กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัด กองการศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ โดยเทศบาลเมืองชุมพร บริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรี โดยได้มีการเลือกหัวหน้าองค์กรมาจากการเลือกตั้งโดยตรง นั่นก็คือ นายกเทศมนตรี

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

ชุมพรเมืองน่าอยู่ สังคมอยู่ดีมีสุข คุณภาพชีวิตที่ดี

พันธกิจ

เป็นการกำหนดสิ่งที่เทศบาลจะต้องทำ ซึ่งแสดงถึงลักษณะหรือขอบข่ายในการดำเนินการของเทศบาล บทบาทหน้าที่หลักหรือขอบเขตของกิจกรรมที่มุ่งเน้นเป็นพิเศษที่เทศบาลจะต้องดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ซึ่งภารกิจของเทศบาลเมืองชุมพรประกอบด้วย

1. พัฒนาระบบการบริการสาธารณสุขปึก สาธารณสุขการ รวมถึงการคมนาคมขนส่งให้ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง และเพียงพอับความต้องการของประชาชน
2. อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างประหยัดและคุ้มค่าสอดคล้องกับศักยภาพการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
3. พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่น ด้วยการสร้างรายได้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น
4. ประสานกับรัฐบาล จังหวัดเพื่อให้ได้งบประมาณมาอย่างเป็นสัดส่วนและเป็นธรรม
5. พัฒนาศักยภาพของคนและชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้
6. ส่งเสริมความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
7. สร้างรายรับ ให้เมืองพึ่งพาตนเองได้ เช่น สร้างรายได้จากที่ดิน ทรัพย์สินและกิจการที่มีอยู่เดิม
8. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาลป้องกันและระงับโรคติดต่อ
9. การจัดการศึกษาให้ประชาชนได้รับการศึกษาอบรม
10. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น
11. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
12. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่สำหรับการศึกษา
13. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การฆ่าสัตว์ และให้มีโรงฆ่าสัตว์
14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
15. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกสหกิจงานธุรการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ลักษณะงาน ลงหนังสือภายในและหนังสือภายนอก ดูแลและจัดการเกี่ยวกับเอกสารฎีกา

บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา

นางรดา รัฐ สิ้นสมบุญ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1 สิงหาคม จนถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อเรียนรู้และได้รับประสบการณ์ชีวิตการทำงานที่แท้จริง
2. เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การทำงานจริง
3. เพื่อเรียนรู้และรู้จักการปรับตัวการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อร่วมงานในสังคมการทำงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในสถานที่ประกอบการจริงได้
2. ได้รับประสบการณ์ชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น
3. สามารถพัฒนาตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
4. ได้ฝึกตนเองให้มีความมั่นใจในการทำงานต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายได้มากขึ้น
5. เข้าใจหลักการการทำงานมากขึ้น มีความรับผิดชอบกับงานที่ได้รับมอบหมาย

การปฏิบัติงาน
เดือนสิงหาคม – เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
<p style="text-align: center;">เดือนสิงหาคม</p> <ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้งานเกี่ยวกับระบบการทำงานของเทศบาลและฝ่ายกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม - ลงรับเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ส่งมายังหน่วยงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม - เรียนรู้การใช้โปรแกรมในการทำเอกสารหนังสือฎีกา 	<p style="text-align: center;"><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การปฏิบัติงานที่ยังไม่ถูกต้องบ่อยครั้ง <p style="text-align: center;"><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดบันทึกในข้อผิดพลาดหรือสิ่งที่ยังทำไม่ถูกต้อง - สอบถามรุ่นพี่ในหน่วยงานและทำความเข้าใจให้มากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานในองค์กร - มีความสัมพันธ์ที่ดีกับรุ่นพี่ที่ทำงาน
<p style="text-align: center;">เดือนกันยายน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบเอกสารฎีกา - ลงรับหนังสือเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ส่งมายังหน่วยงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม - ออกหนังสือเอกสารคำยื่นร้องขอเดินทางข้ามจังหวัด 	<p style="text-align: center;"><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การตรวจสอบเอกสารฎีกาที่ยังมีข้อผิดพลาด <p style="text-align: center;"><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องทำงานด้วยมีสติและรอบคอบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้พัฒนาการทำงานของตนเองให้มีสติและมีความรอบคอบมากกว่าเดิม
<p style="text-align: center;">เดือนตุลาคม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงพื้นที่ตรวจร้านอาหารในเขตระแวกเทศบาลเมือง - ออกเอกสารหนังสือส่งหน่วยงานราชการ 	<p style="text-align: center;"><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การทำงานที่ยังผิดพลาดบ่อยครั้ง <p style="text-align: center;"><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดบันทึกคำสอนของพี่เลี้ยงและนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ดีขึ้น
<p style="text-align: center;">เดือนพฤศจิกายน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงรับหนังสือเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ส่งมายังหน่วยงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม - บันทึกจัดซื้อ-จัดจ้างวัสดุของสำนักงาน 	<p style="text-align: center;"><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงบันทึกผิดพลาด <p style="text-align: center;"><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาด 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้เข้าใจรูปแบบการทำงานเพิ่มมากขึ้น - สามารถรับมือกับปัญหาได้ดีขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



หัวข้อรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขต
เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ การเมือง สภาพสังคม วัฒนธรรม ความก้าวหน้าทำให้ประชาชนในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของตนเองและบุคคลในครอบครัว เนื่องจากต้องทำงานแข่งกับเวลา ไม่มีเวลาส่วนตัวในการประกอบอาหารรับประทานเองที่บ้านมากนัก เนื่องจากภาระที่ต้องดูแลบุตรและครอบครัว หรือทำงานทั้งในและนอกเวลา ทำให้อาหารจานเดียวแบบเร่งด่วนเป็นที่นิยมอย่างรวดเร็วและแพร่หลาย (อรวินท์ เลหาหรือชตน์นัท) ธุรกิจประกอบร้านอาหารจานเดียวในปัจจุบันจึงได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และมีการแข่งขันสูง ทั้งเรื่องรสชาติบรรยากาศภายในร้าน หรือแม้กระทั่งรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของร้าน

ในปัจจุบันการขยายตัวของสังคมเมือง ส่งผลให้เกิดความต้องการใช้บริการร้านอาหารเพิ่มขึ้น เนื่องจากวิถีชีวิตที่เร่งรีบของคนในสังคมเมือง จึงทำให้ผู้บริโภคหันมาเลือกรับประทานอาหารนอกบ้านโดยเฉพาะร้านอาหาร แทนการปรุงอาหารรับประทานเองมากขึ้นเนื่องจากสะดวกและมีอาหารหลากหลายให้เลือกและมีบริการให้แก่ลูกค้าที่ได้มารับประทานร้านอาหาร ซึ่งร้านอาหารแต่ละร้านล้วนมีรูปแบบและลักษณะที่เป็นจุดเด่นแตกต่างกัน ซึ่งธุรกิจอาหารเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว โดยปัจจุบันการท่องเที่ยวถือเป็นรายได้หลักของประเทศ

จากการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบริโภคอาหารของครัวเรือนทั่วประเทศ ปี 2556 – 2560 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2560 การบริโภคอาหารนอกบ้านมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นสูงสุด ในปี 2560 คือร้อยละ 27.4 อาจเป็นเพราะรูปแบบการบริโภคคนนอกบ้านมีความสะดวก การเตรียมวัตถุดิบต่างๆ นอกจากนั้น ปัจจุบันรูปแบบของร้านอาหารและเครื่องดื่ม มีความหลากหลาย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น ส่งผลให้การบริโภคอาหารนอกบ้านมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ดังแสดงในตารางค่าใช้จ่ายการบริโภคอาหารนอกบ้านของคนไทยตั้งแต่ ปี 2556-2560

ตารางที่ 1.1: แสดงค่าใช้จ่ายการบริโภคอาหารนอกบ้านของคนไทยตั้งแต่ปี 2556 -2560

ข้อมูลประจำปี	ค่าใช้จ่ายการบริโภคอาหารนอกบ้าน	
	บาท	ร้อยละ
2556	1,377	21.0
2557	1,610	22.7
2558	1,234	17.3
2559	2,010	26.4
2560	2,060	27.4

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560).การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ. 2560.

จากข้อมูลข้างต้นคนไทยส่วนใหญ่นิยมเปลี่ยนมาทานอาหารนอกบ้านส่งผลให้ธุรกิจเติบโตขึ้นสอดคล้องกับการสำรวจธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2561) คาดว่า มูลค่าตลาดธุรกิจร้านอาหารในปี 2561 น่าจะอยู่ที่ 411,000-415,000 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 4-5 จากปี 2560 โดยการขยายตัวดังกล่าว ส่วนหนึ่งน่าจะเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของต้นทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าเช่า พื้นที่ในทำเลศักยภาพ และต้นทุนค่าแรง ที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องตั้งราคาอาหารใน ระดับสูง เพื่อให้ครอบคลุมภาระต้นทุนต่างๆ ที่เพิ่มสูงขึ้นมูลค่าตลาดธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยที่สูงถึงกว่า 4 แสนล้านบาทต่อปี ดึงดูดให้ผู้ประกอบการร้านอาหารรายใหม่เข้าสู่ตลาดธุรกิจร้านอาหาร อย่างต่อเนื่อง โดย ณ สิ้นปี 2560 มีจำนวนผู้ประกอบการร้านอาหารที่จดทะเบียนนิติบุคคลรวม 12,630 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 จาก ณ สิ้นปี 2559 และ สำหรับร้านอาหารระดับบน รวมไปถึงร้านอาหารระดับกลาง อย่างร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า และร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ น่าจะยังคงมีผู้ใช้บริการอย่างคึกคักในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ และ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า มูลค่าตลาดธุรกิจร้านอาหารในปี 2561 จะอยู่ที่ 411,000-415,000 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 4-5 จากปี 2560 โดยการขยายตัวส่วนหนึ่งน่าจะเป็นผลมาจากการผลักดันของต้นทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ค่าเช่าพื้นที่ในทำเลศักยภาพ และต้นทุนค่าแรง ที่ส่งผลให้ ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องตั้งราคาอาหารใน ระดับสูง เพื่อให้ครอบคลุมภาระต้นทุนต่างๆ ที่เพิ่มสูงขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2561)

ธุรกิจร้านอาหารในยุคที่พฤติกรรมผู้บริโภคกับกระแสธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงจากการเติบโตของเมือง และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ผู้บริโภคต้องใช้ชีวิตประจำวันที่เร่งรีบและมีการเชื่อมโยงผ่าน เทคโนโลยีที่มากขึ้น ทำให้พฤติกรรม การอุปโภคบริโภคของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป เช่น การใช้บริการ Food delivery เช่น Line Man, Food Panda, Uber Eats และ Grab Food สำหรับลูกค้าที่ต้องการความสะดวกสบายและความรวดเร็ว โดยไม่เสียเวลาในการรอคิวการใช้แอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น การจองโต๊ะล่วงหน้าหรือการเกิดกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในโลกออนไลน์ เช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพจรีวิวอาหาร เพื่อสร้างเรื่องราวและสร้างอารมณ์ร่วมของผู้บริโภคต่ออาหาร ให้สามารถดึงดูดใจลูกค้า สร้างความประทับใจ การจดจำ และกระตุ้นการตัดสินใจของผู้บริโภค

เทคโนโลยีและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นทำให้ร้านอาหารต่างๆ มีการปรับตัวให้เป็นไปตามยุคสมัย และความต้องการของผู้บริโภค สำหรับผู้ประกอบการร้านยกยอริมคลองได้มีการปรับกลยุทธ์ด้วยการตรึงราคาอาหารควบคู่กับการบริหารต้นทุน เช่น การจำกัดรายการอาหารเพื่อควบคุมต้นทุนวัตถุดิบ การลดจำนวนพนักงานในช่วงเวลาที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนน้อย เป็นต้น มีบริการเข้าถึงลูกค้าและรองรับ ความสะดวกสบายของลูกค้าด้วยบริการส่งอาหาร โดยคิดค่าใช้จ่ายจากระยะทางที่ส่งจริง และมีช่องทาง ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์โดยใช้ช่องทางเฟซบุ๊กและไลน์เป็นช่องทาง ออนไลน์ในการติดต่อลูกค้าที่ต้องการจองโต๊ะหรือสั่งอาหารล่วงหน้า (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาร้านอาหารระแวกเขตเทศบาลเมือง จังหวัดชุมพร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ของการดำเนินธุรกิจร้านค้าเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า การดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.3 ประโยชน์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.3.2 เพื่อเป็นแนวทางในด้านการจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.3.3 เพื่อเป็นแนวทางในด้านการตลาดและการขายของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพรไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1 ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ได้แก่ ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้

2 ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านราคาสินค้า ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการส่งเสริมการขาย

1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การดำเนินงานธุรกิจร้านค้า ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านการจัดการ มุมมองด้านการตลาด มุมมองด้านเทคโนโลยี

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ร้านอาหารที่ขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประเภทสะสมอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ในปีงบประมาณ 2565 (เมษายน พ.ศ.2565 – ธันวาคม พ.ศ.2565) จำนวน 218 ร้าน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้เฉพาะร้านอาหารเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาและรวบรวมเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการเก็บข้อมูลและประมวลผล โดยใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ 1 สิงหาคม 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565

1.5 สมมติฐานการศึกษา

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร มีการกำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1a ปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการด้านความเสี่ยง ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 1a ปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการด้านนวัตกรรม ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 1c ปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุกส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1d ปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการด้านความสม่ำเสมอและการใส่ใจในการเรียน ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 2a ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าด้านคุณภาพสินค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 2b ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าด้านราคาสินค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

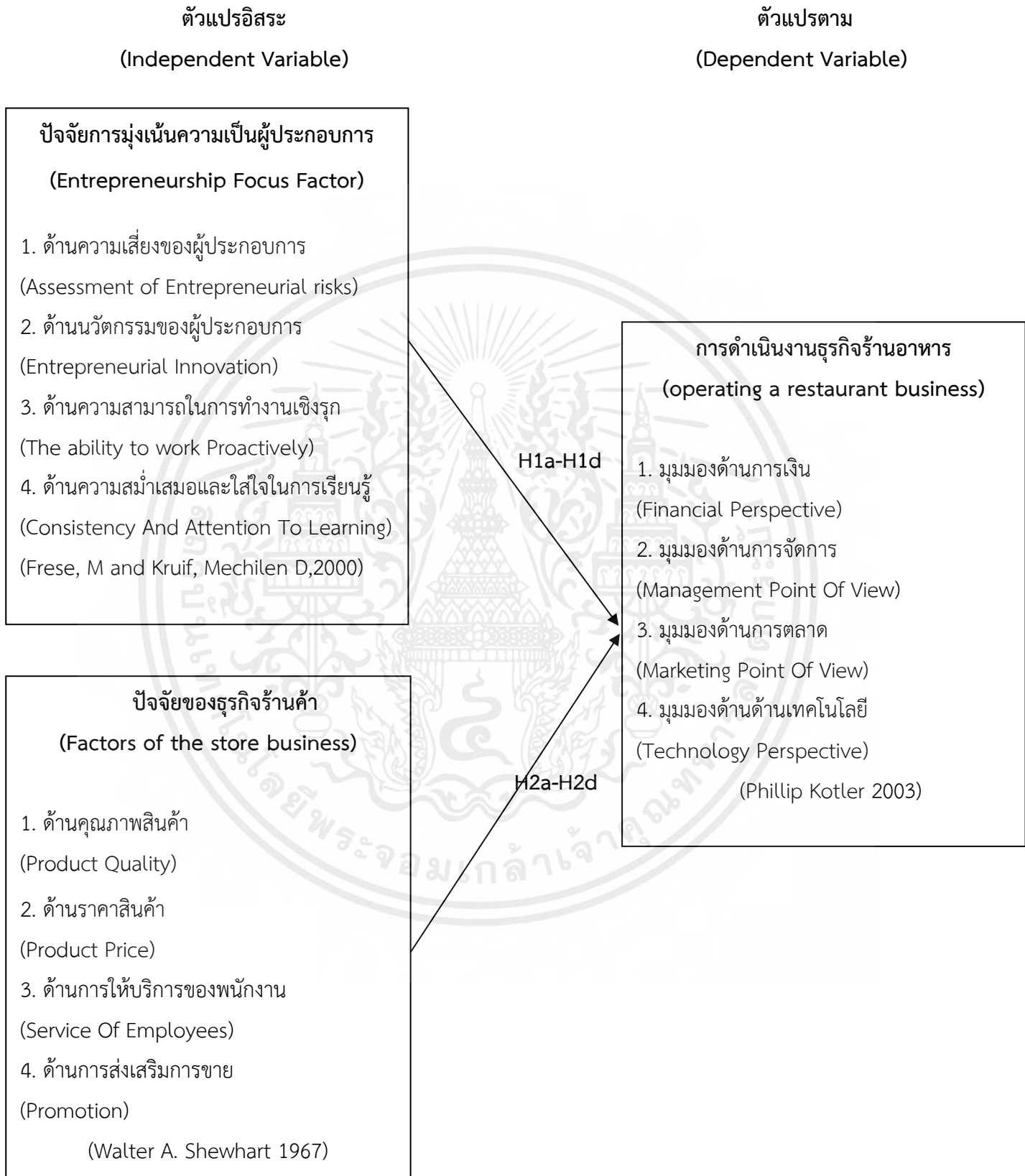
สมมติฐานที่ 2c ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าด้านการให้บริการของพนักงาน ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 2d ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าด้านการส่งเสริมการขาย ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดของการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเสี่ยงทางธุรกิจ หมายถึง ภัยคุกคามต่อความสามารถในการบรรลุเป้าหมายทางการเงิน ในธุรกิจ ความเสี่ยงหมายความว่าแผนขององค์กรอาจไม่เป็นไปตามแผนเดิม หรืออาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่บรรลุเป้าหมาย

ผู้ประกอบการเชิงนวัตกรรม หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ทางการจัดการ และหน้าที่ทางธุรกิจที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีนวัตกรรมทางการจัดการในการพัฒนา วิชิตคิด พัฒนากระบวนการทำงาน การพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กร พัฒนาสินค้าและ บริการในเชิงคุณภาพและความเป็นเลิศ

การทำงานเชิงรุก หมายถึง การทำงานที่มีเป้าหมายสู่ออนาคต หรือประสบการณ์ที่ได้รับมากับอดีต และที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน โดยกรอบการคิดจะเน้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคตนั้นพันธกิจที่ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว คุ่มค่าและมีคุณภาพ หรือ เป็นการทำงานที่มีการวางแผนงานล่วงหน้า

ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ หมายถึง มีความ มั่นคง ไม่หวั่นไหวกับสถานการณ์หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับตนเอง และนำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นมาเป็น ประสบการณ์ที่ดีในการเรียนรู้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้

ด้านคุณภาพสินค้า หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น มีการออกแบบที่ดี (quality of design) และมีการผลิตที่ได้มาตรฐาน โดยลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ดี ต้องมีความมั่นคงคงทน มีรูปร่างสวยงาม สามารถใช้ได้ดี และไม่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้งาน

ด้านราคาสินค้า หมายถึง จำนวนเงินที่บุคคลต้องจ่ายเพื่อตอบแทนกับการได้รับกรรมสิทธิ์สิทธิ ความสะดวกสบายและความพอใจในผลิตภัณฑ์นั้นให้กับเจ้าของเดิม หรือในอีกความหมายหนึ่ง คือ สื่อกกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการในรูปเงินตรา

ด้านการให้บริการของพนักงาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้ บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการขาย หมายถึง การจูงใจที่เสนอคุณค่าพิเศษ หรือการจูงใจผลิตภัณฑ์แก่ ผู้บริโภค คนกลาง (ผู้จัดจำหน่าย) หรือหน่วยงานขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างยอดขายในพื้นที่

ปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ หมายถึง กระบวนการ รูปแบบวิธีการ การตัดสินใจ ต่างๆ โดยผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นตัวของตัวเอง ความสามารถทางนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง การดำเนินงานเชิงรุก และความก้าวร้าวในการแข่งขัน

ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า หมายถึง การประกอบกิจการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มพร้อมรับ ประทาน โดยอาจจัดเตรียมที่นั่งให้ผู้บริโภคได้รับประทานภายในสถานที่ที่ให้บริการ การให้บริการ บรรจุน้ำดื่มให้ผู้บริโภคนำไปรับประทานที่อื่นได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร หมายถึง การวางแผนเลือกรูปแบบของร้านและอาหารที่ต้อง
การจะขายให้ชัดเจน โดยต้องศึกษาความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ศึกษาคู่แข่ง
ในบริเวณเดียวกัน ขณะเดียวกันก็ต้องสอดคล้องกับทำเลที่ตั้งของธุรกิจ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และได้ศึกษาการใช้แนวคิด หลักทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ประกอบการ
- 2.2 ทฤษฎีการดำเนินงานของผู้ประกอบการ
- 2.3 แนวคิดส่วนปัจจัยของธุรกิจร้านค้า
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ประกอบการ มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายและให้นิยามเกี่ยวกับความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ประกอบการ ดังนี้

2.1.2 ความหมายทฤษฎีของผู้ประกอบการ

มีผู้นิยามความหมายของผู้ประกอบการที่หลากหลาย ดังนี้

เจ้าของกิจการ หรือผู้ที่คิดริเริ่มจัดตั้งธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยมองเห็นโอกาสทางธุรกิจ และยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง

ในทางเศรษฐศาสตร์ให้ความหมายของผู้ประกอบการว่า หมายถึงบุคคลที่สามารถนำปัจจัยการผลิตต่างๆ มาดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการให้มีประสิทธิภาพที่สุด โดยอาศัยหลักการบริหารที่ดี การตัดสินใจจากข้อมูลหรือจากเกณฑ์มาตรฐานอย่างรอบคอบรวมถึงความรับผิดชอบผลตอบแทนคือ กำไร (Profit) โดยผู้ประกอบการถือเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการผลิต (ที่ดิน ทุน แรงงาน และผู้ประกอบการ)

Longenecker, Moore, Petty and Palich (2006) นิยามผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่คนพบความต้องการของตลาดและดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดโดย ต้องเผชิญกับความเสี่ยง มีแรงกระตุ้นผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในนวัตกรรม และความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Hatten (2006) นิยามผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่มีโอกาส และผลประโยชน์ในธุรกิจโดยเป็นผู้มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการเงิน การจัดการวัตถุดิบ และการเผชิญกับความเสี่ยงในการริเริ่ม หรือดำเนินธุรกิจ Hatten ได้ระบุบุคลักษณะพฤติกรรมของผู้ประกอบการ ดังนี้

1. มีความคิดสร้างสรรค์ (Creation) มีการริเริ่มดำเนินธุรกิจใหม่
2. มีสร้างนวัตกรรม (Innovation) มีการผลิตสินค้าใหม่รวมถึงกระบวนการดำเนินการธุรกิจ การตลาด และการจัดการองค์การด้วยกระบวนการใหม่ๆ
3. มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยง (Risk management) ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของของธุรกิจจะต้องมีความรับผิดชอบต่อความเสี่ยงอันเกิดจากการขาดทุน หรือความล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจ
4. มีความสามารถในการบริหารงานทั่วไป (General management) ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจจะต้องมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจและจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ของธุรกิจให้มีความเหมาะสม
5. มีความมุ่งหวังในประสิทธิภาพ (Performance intention) ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจจะต้องมีความคาดหวังในผลกำไร หรือระดับการเจริญเติบโตของธุรกิจ

2.1.2 คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ดี ต้องเตรียมตัวเข้าสู่ความเป็นเจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการรายใหม่จะต้องเรียนรู้ว่าลักษณะความพร้อมของการเป็นผู้ประกอบการควรมีปัจจัย อะไรบ้างในการพิจารณา ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่จำเป็นต้องมี ดังนี้

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบ ผลสำเร็จและสามารถดำเนินธุรกิจได้ยั่งยืน ดังนี้

1. ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ และคิดค้นสิ่งใหม่ๆ
2. ต้องมีเป้าหมายที่จะประสบความสำเร็จ
3. มีความสามารถกระตุ้นและจูงใจพนักงานให้รักองค์กร
4. รู้จักความเสี่ยง สามารถบริหารความเสี่ยงได้ดี
5. สร้างความเชื่อมั่นให้แก่สถาบันหรือหน่วยงาน
6. มีพลัง ไม่หยุดนิ่ง ไม่ท้อถอย พร้อมสู้ต่อไป
7. เชื่อมั่นในตัวเองไว้ใจตัวเอง
8. มีความพยายามและอดทน
9. มีความสามารถในการบริหารงานเป็นผู้นำลูกน้อง กระตุ้นให้ทุกคนทำงานเต็มที่
10. มีศักยภาพที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thomas L. Wheelen (1997) และ David J. Hunger ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการควรมีไว้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการสามารถมองสิ่งแวดลอมให้เป็นโอกาสไม่ใช่เป็นปัญหา และคอยศึกษาและแก้ไข ปัญหาจากความล้มเหลวที่ผ่านมา
2. ต้องมีความสามารถและทักษะในการเปลี่ยนแนวความคิดให้เป็นความจริงได้ อย่างรวดเร็ว เพื่อเข้าสู่ตลาดได้ในเวลาอันเหมาะสม
3. ต้องทราบว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจ (Key Success Factors) คืออะไรแล้วคอย สนับสนุนปัจจัยเด่นนั้นๆ
4. สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากภายนอกเพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้และความสามารถ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการดำเนินงาน

พสุ เดชะรินทร์ (2562) ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือภาคเอกชน ได้ให้ความสนใจและความสำคัญกับการประเมินผลองค์กรอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจ เอกชนเริ่มให้ความสนใจกับแนวคิดและเครื่องมือทางเทคนิค เพื่อใช้ในการประเมินผลองค์กร เนื่องจากภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มี เครื่องมือตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลา การประเมินขององค์กรเป็นหลักการ หรือแนวคิดทางการจัดการที่มีมานานแล้ว และเป็นหน้าที่ทางการจัดการของผู้บริหาร แต่ที่ผ่านมา ผู้บริหารส่วนใหญ่ได้ละเลยความสำคัญของการประเมินผลองค์กร โดยส่วนใหญ่จะเน้นหนักแต่ในด้าน การวางแผน การป้องกันและภาวะผู้นำมากกว่า การวัดผลการดำเนินงานในอดีตจะเห็นว่าเน้น การวัดผลด้านการเงิน ซึ่งปัญหาการวัดผลด้านการเงินเป็นการวัดผลการดำเนินงานในอดีตไม่สามารถ ประเมินให้เห็นความสามารถในการแข่งขันในปัจจุบันและอนาคตได้ดี ปัจจุบันตัวแบบการวัดผลจะมี การวัดหลายมิติ (Multidimensional) ซึ่งต้องคำนึงถึงความสำเร็จขององค์กรทั้งอดีต ปัจจุบัน และ อนาคต เรียกว่าระบบการบริหารที่ใช้ระบบการจัดการที่ใช้ผลการปฏิบัติเป็นพื้นฐาน (Performance - Based Management System : PBMS)

2.2.1 ความหมายของผลดำเนินงาน

การวัดผลการดำเนินงานเป็นกระบวนการประเมินผลงานและความก้าวหน้าในการ ดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมาย ของผลการดำเนินงานไว้ดังนี้

โอลซ์ และคณะ (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง กล่าวว่าการดำเนินงาน ส่วนมากจะให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานในด้านการวิเคราะห์การเงินเพียงอย่างเดียวซึ่งในความเป็นจริงแล้วผลการดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืนจะต้องให้ความสำคัญในมิติอื่นเพื่อเป็นการพิจารณา ถึงการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรที่แท้จริงและผลการดำเนินงานในแต่ละภาคส่วนก็ไม่ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำเป็นต้องมีความหมายเหมือนกัน อาจแตกต่างกันตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กร โดยส่วนมากแล้วผลการดำเนินงานขององค์กรมีความหมายที่ชัดเจนในตัวเองอยู่แล้ว

Evan (1976) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการจัดการกับกระบวนการทั้ง 4 อันประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ปัจจัยนำออก (Outputs) การเปลี่ยนสภาพ (Transformation) และผลย้อนกลับ (Feedback Effects)

สิทธิศักดิ์ พุกษ์ปิติกุล (2563) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาได้ เมื่อเปรียบเทียบกับจุดมุ่งหมาย

2.2.2 ความสำคัญของผลการดำเนินงาน

พลุ เศษะรินทร์ (2562) ตามทฤษฎีหรือแนวคิดในการจัดการโดยทั่วไปนั้น กระบวนการหรือวิธีการในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ก่อนล่วงหน้า รวมทั้งจะต้องมีการให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยกระบวนการในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรมักจะประกอบด้วย

1. การกำหนดสิ่งที่จะประเมิน โดยผู้บริหารจะต้องกำหนดให้ชัดเจนว่ากระบวนการในการดำเนินงานใดหรือผลลัพธ์ใดที่ต้องการที่จะตรวจสอบและประเมิน โดยกระบวนการหรือผลลัพธ์ที่ต้องการที่จะประเมินนั้นจะต้องสามารถวัดได้อย่างชัดเจน โดยผู้บริหารสามารถที่จะเลือกกระบวนการหรือผลลัพธ์ที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อองค์กร หรือเป็นส่วนที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงที่สุด หรือส่วนที่ก่อให้เกิดปัญหามากที่สุดก็ได้

2. การกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงาน โดยมาตรฐานนี้จะต้องสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงาน โดยมาตรฐานเหล่านี้มักจะเป็นมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับได้โดยทั่วไป

3. การประเมินผลการดำเนินงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานด้วยวิธีการและเกณฑ์ต่างๆ ตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดขึ้น

4. การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่ได้กำหนดขึ้นถ้าผลการดำเนินงานอยู่ในช่วงใกล้เคียงกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับได้ กระบวนการในการประเมินผลก็จะจบสิ้น แต่ถ้าผลการดำเนินงานไม่อยู่ภายใต้ช่วงมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ก็จะต้องหาสาเหตุของความแตกต่าง โดยอาจจะมีส่วนสาเหตุมาจากผลการดำเนินงานที่ไม่ดีขององค์กร การประเมินผลที่ผิดพลาด หรือการกำหนดมาตรฐานที่ผิดพลาด

5. การแก้ไขปรับปรุง ภายหลังจากสามารถหาสาเหตุของความผิดพลาดได้แล้ว ก็จะต้องทำการแก้ไขปรับปรุงความผิดพลาดนั้นๆ โดยอาจจะต้องทำการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรใหม่ หรือทำการประเมินผลการดำเนินงานใหม่ หรือกำหนดมาตรฐานสำหรับอ้างอิงใหม่ กระบวนการในการประเมินผลทั้ง 5 ขั้นตอนเบื้องต้น เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานสำหรับ

ใช้ในการประเมินผลและควบคุมการดำเนินงานขององค์กร โดยเน้นการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานขึ้นมาก่อน (ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร)

2.2.3 องค์ประกอบของมุมมองด้านการวัดผลการดำเนินงาน

การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของ Kaplan และ Norton ถือเป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานที่ให้ภาพที่ชัดเจนรวดเร็ว และยังสื่อไปถึงอนาคตอย่างเป็นตรรกะ นอกจากนั้นเครื่องมือในการวัดผลนี้ยังทำให้กิจกรรมสามารถรับรู้ถึงจุดแข็งจุดอ่อนของกิจการได้ตลอดเวลา ดังนั้นกิจการสามารถใช้เป็นสัญญาณเตือนได้อย่างทันเหตุการณ์ เพื่อนำมาใช้ในการสร้างองค์การให้มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพนี้ได้แบ่งมุมมองที่จะใช้วัดผลการดำเนินงาน ออกเป็น 4 มุมมอง ได้แก่

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นการพิจารณามุมมองว่าธุรกิจต้องพยายามทำให้ผู้ถือหุ้นเกิดความมั่งคั่งสูงสุดโดยสามารถวัดได้จากกำไรต่อหุ้นสูงสุด ตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการปฏิบัติงานและนโยบายจากส่วนบนที่กระจายไปสู่ระดับต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติโดยมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มขึ้นของรายได้การเพิ่มขึ้นของกำไรและการลดต้นทุนให้ต่ำลง การใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์หรือการลงทุน ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ (พสุ เดชะรินทร์ 2562)

1.1 ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) วัตถุประสงค์ขององค์กรเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ขององค์กรต้องกำหนดแนวทางในการเพิ่มรายได้ ซึ่งมีตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น การเพิ่มขึ้นของรายได้จากสินค้าหรือบริการใหม่ ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากสินค้าและบริการใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด หรือกำไรสุทธิจากสินค้าและบริการใหม่ การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มใหม่ การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มเดิม ซึ่งได้แก่ การพยายามหารายได้ให้มากขึ้นจากลูกค้าเดิม

1.2 ด้านการลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) ซึ่งสามารถประกอบไปด้วยการใช้สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์เพิ่มมากขึ้น (Asset Utilization) ซึ่งองค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการลดของต้นทุน หรือเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ ตัวอย่างของวัตถุประสงค์ในการลดลงของต้นทุน รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญคือการลดลงของต้นทุนต่อหน่วยตัวชี้วัด ได้แก่ ต้นทุนของหน่วยที่ลดลง ต้นทุนต่อ ผลผลิตที่ลดลง หรือต้นทุนต่อพนักงานที่ลดลง การลดลงของต้นทุนในการดำเนินงาน ตัวชี้วัดได้แก่ ต้นทุนในการดำเนินงานที่ลดลง หรืออัตราส่วนของต้นทุนในการดำเนินงานต่อต้นทุนทั้งหมดลดลง การเพิ่มผลิตภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity) จะส่งผลให้ต้นทุนลดลง ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ต่อพนักงาน และผลผลิตต่อพนักงาน และ การใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ (Asset Utilization) เนื่องจากถ้าองค์กรมีสินทรัพย์เป็นจำนวนมากและไม่มีการใช้งานอย่างเต็มที่ก็จะก่อให้เกิดเป็นต้นทุนแก่องค์กร ตัวชี้วัด ได้แก่ ผลตอบแทนของสินทรัพย์ทั้งหมดหรืออัตราการใช้เครื่องจักรภายในโรงงาน (Machine Utilization)

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) ในการจัดการธุรกิจในปัจจุบันต่างให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากธุรกิจจะสามารถอยู่รอดได้เกิดมาจากลูกค้าซื้อสินค้าของธุรกิจ ดังนั้นดัชนีชี้วัดที่สำคัญที่จะวัดความสำเร็จของธุรกิจคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่ลูกค้ายังจงรักภักดีต่อธุรกิจ ในขณะที่เดียวกันถ้าธุรกิจมีการดำเนินงานภายในที่ดีอาจส่งผลทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่น ความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์ กระบวนการด้านการตลาด การจัดการ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ การรักษารฐานลูกค้าเดิม การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งทางการตลาด ลูกค้าใหม่ รักษารฐานลูกค้าเก่า อาจส่งผลให้กำไรในอนาคตลดลง การวัดผลด้านลูกค้า ควรพิจารณาด้านต่อไปนี้

2.1 ความพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเสมอ

2.2 การรักษาลูกค้าเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของลูกค้าและประเมินผลการสั่งซื้อตลอดเวลา

2.3 ลูกค้าใหม่ ต้องพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น

2.4 ส่วนแบ่งการตลาด

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานภายในองค์กร การจัดการด้านสายการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ทักษะของพนักงาน คุณภาพการทำงานดั่งนั้น กิจการจึงต้องดำเนินการในกระบวนการต่างๆ ทั้ง 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการนวัตกรรม กระบวนการดำเนินการ และกระบวนการบริการหลังการขาย โดยกระบวนการภายในที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้า จะเริ่มตั้งแต่การค้นหาความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการนวัตกรรมโดยกิจการกำหนดตลาดเป้าหมาย และสร้างสรรค์ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า เมื่อได้แบบผลิตภัณฑ์แล้วจึงเข้าสู่กระบวนการดำเนินการเพื่อทำการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า สุดท้ายเป็นกระบวนการหลังการขาย ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ถ้ากิจการทำได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าได้ โดยธุรกิจต้องเลือกให้ดีกว่าต้องใช้วิธีการอย่างไร เพื่อไม่ให้เกิดต้นทุนที่สูง อย่างไรก็ตามธุรกิจไม่อาจมุ่งการเปลี่ยนแปลงเพื่อผลกำไร แต่จะมุ่งให้เกิดความพอใจในการใช้บริการ เรียกว่าการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองสุดท้ายภายใต้ Balanced Scorecard แต่เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร และถ้าขาดมุมมองนี้ไปจะทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองอื่นๆ มุมมองนี้องค์กรจะต้องพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายในองค์กรจะต้องมีการเรียนรู้และพัฒนา และเตรียมตัวอย่างไรบ้าง โดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองแห่งนี้จะ แบ่งเป็น 3 ด้านหลักๆ ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ด้านเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ และด้านเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ระบบการจูงใจ และโครงสร้างองค์กรภายใต้วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรนั้นมีพื้นฐานมาจากการพิจารณาวัตถุประสงค์ในมุมมองอื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นั้นมีบุคลากรภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดโดยจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล ดังนี้ พสุ เดชะรินทร์ (2562)

4.1 ทักษะความสามารถของพนักงาน (Skills) ซึ่งจะวัดได้ในหลากหลายลักษณะ เช่น จำนวนชั่วโมงที่พนักงานได้รับการอบรมต่อปี (เป็นการสำรวจทักษะที่มีความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กร และ พิจารณาวามีพนักงานที่มีทักษะในด้านนั้นๆ เพียงพอหรือยัง) เป็นต้น

4.2 ทศนคติและความพึงพอใจของพนักงาน (Attitude and Employeesatisfaction) ซึ่งจะวัดด้วยการทำสำรวจทัศนคติของพนักงาน

4.3 อัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (Turnover) ซึ่งจะวัดโดยพิจารณาจากอัตราการเข้าออกของพนักงานจากที่องค์กรชั้นนำหลายแห่งได้นำเอาระบบ Balanced Scorecard ไปใช้ในการสร้างและปรับกลยุทธ์องค์กร โดยเมื่อได้ทำการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานทั้ง 4 มุมมองแล้ว ผลจากการวิเคราะห์จะสามารถนำมาใช้ปรับแผนกลยุทธ์องค์กร ซึ่งการขยายขอบเขตการใช้ประโยชน์ของ Balance Scorecard นี้เป็นปัจจัยที่สำคัญหนึ่งที่ทำให้ระบบนี้ยังคงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องใน 10 กว่าปีที่ผ่านมา

2.3 แนวคิดส่วนปัจจัยของธุรกิจร้านค้า

ส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix) ของสินค้านั้นโดยพื้นฐานจะมีอยู่ 4 ตัว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด (Kotler, 1997)

เสนอแนวคิดไว้ว่าส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของ สินค้าทั่วไปกล่าวคือ จะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน กระบวนการในการให้บริการ และสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ ซึ่งทั้งสามส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดของการบริการประกอบด้วย 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน (บุคลากร) กระบวนการให้บริการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Payne, 1993)

ระดับผลิตภัณฑ์เป็นคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ 3 ระดับ ในแต่ละระดับจะสร้างคุณค่า สำหรับลูกค้า เรียกว่า เป็นขั้นตอนของคุณค่าสำหรับลูกค้า (Consumer value hierarchy)

- 1.1 ประโยชน์หลัก (Core benefit) หมายถึง ผลประโยชน์หลักหรือ บริการพื้นฐาน
- 1.2 ที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริงจากการซื้อสินค้า
- 1.3 ผลิตภัณฑ์ที่แท้จริง (Actual product) หมายถึง สิ่งที่อยู่ล้อมรอบผลิตภัณฑ์
- 1.4 หลัก ซึ่งจะช่วยให้ผลิตภัณฑ์หลักทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ในการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นย่อย ได้แก่ ระดับคุณภาพ (Quality Level), คุณสมบัติ (Features), รูปแบบหรือลักษณะภายนอก(Style), ตรายี่ห้อ(Brand)และบรรจุภัณฑ์(Packaging)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ผลิตภัณฑ์เสริม (Augmented product) หมายถึง สิ่งที่อยู่ล้อมรอบ ผลิตภัณฑ์หลักและผลิตภัณฑ์ที่แท้จริง ทำหน้าที่ในการนำเสนอผลประโยชน์หรือบริการเพิ่มเติม ให้กับลูกค้า เพื่อที่จะทำให้อรรถประโยชน์ของกิจการแตกต่างไปจากคู่แข่ง ซึ่งผลประโยชน์เพิ่มเติมหรือ บริการที่ผู้ซื้อจะได้รับ ควบคู่กับการซื้อสินค้าประกอบด้วยบริการก่อนและหลังการขายส่วนใหญ่ บริษัทจะจัดผลิตภัณฑ์เสริมโดยมอบให้คนหลายในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้การติดตั้ง (Installation) การขนส่ง (Transportation) การรับประกัน (Insurance) การให้สินเชื่อ (Credit) และการให้บริการอื่น ๆ (Kotler and Armstrong, 1999)

2. ราคา (Price) หมายถึง ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการกล่าวคือการตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำซึ่งอาจจะนำไปสู่ ภาวะขาดทุนได้อย่างไรก็ตามก็ได้หมายความว่าความวาทะกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบธุรกิจจะต้อง อยู่ในสถานะของการมีคู่แข่งหากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมาแต่บริการของธุรกิจนั้นไม่ได้มีคุณภาพสูง กว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคาที่เพิ่มยอมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไปหากธุรกิจตั้งราคาต่ำก็จะนำมาสู่สงครามราคาเนื่องจากคู่แข่งรายอื่นสามารถลดราคาตามได้ในเวลาอันรวดเร็วใน มุมมองของลูกค้า การตั้งราคามีผลเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าและราคาของ การบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ กล่าวคือราคาสูงคุณภาพในการบริการ น่าจะสูงด้วยทำให้มีโนภาพหรือความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่จะได้รับสูงด้วยแต่ผลที่ตามมา คือ บริการต้องมีคุณภาพตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ในขณะที่การตั้งราคาต่ำลูกค้ามักคิดว่า จะได้รับบริการที่มีคุณภาพด้อยตามไปด้วยซึ่งถ้าหากต่ำมาก ๆ ลูกค้าอาจจะไม่ใช้บริการได้ เนื่องจากไม่กล้าเสี่ยงต่อบริการที่จะได้รับดังนั้นการตั้งราคาในธุรกิจบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนยาก กว่า การตั้งราคาของสินค้ามากซึ่งผู้บริหารต้องไม่ลืมว่าราคาก็จะเป็นเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายออกไปเพื่อ การรับบริการกับธุรกิจหนึ่งๆ ดังนั้น การที่ธุรกิจตั้งราคาไว้สูงก็หมายความว่าลูกค้าที่มาใช้บริการก็ ต้องจ่ายเงินสูงด้วยผลที่ตามมาก็คือลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบราคากับคู่แข่งหรืออย่างน้อยจะ เปรียบเทียบกับความคุ้มค่ากับสิ่งที่จะได้รับ วิธีการตั้งราคาบริการมี 3 วิธีใหญ่ ๆ (Zeithaml and Bitner, 1996) ดังนี้

2.1 การตั้งราคาตามต้นทุน (cost-based pricing) การตั้งราคาแบบนี้อาศัยต้นทุนการให้บริการที่เป็นหลักในการคิดราคาและบวกกำไรที่ต้องการ โดยมีหลักในการคิด ดังนี้ ราคาเท่ากับ ต้นทุนบวกกำไรที่ต้องการโดยที่จะคิดต้นทุนทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการบริการนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็ค่าแรงของพนักงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในกระบวนการให้บริการและค่าใช้จ่ายในการ บริหาร เช่น ค่าน้ำค่าไฟ ค่าเช่าค่าดอกเบี้ยส่วนกำไรที่ต้องการก็ขึ้นอยู่กับกิจการนั้นๆ ว่าต้องการ สร้างราคาสูงหรือต่ำโดยอาจจะพิจารณาจากคุณภาพในการให้บริการ ความมีชื่อเสียงแบรนด์เนมของกิจการทั้งนี้การคิดราคาแบบนี้ จะคิดต่อครั้งหรือต่อชั่วโมงของการใช้บริการลูกค้า การคิด ราคาแบบนี้พบในค่าบริการที่ปรึกษาธุรกิจ ค่าปรึกษากฎหมายค่าบริการจัดทำบัญชี

2.3 การตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า (perceived-value pricing) เป็นการตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า

รับรู้คุณค่าของบริการในสายตา หรือความรู้สึกของลูกค้าหากลูกค้ารู้สึกว่าการนั้น คุ่มค่ากับเงิน ที่จ่ายมีคุณภาพในการให้บริการสูงมีภาพลักษณ์และแบรนด์เนม ที่ดีการตั้งราคา บริการต้องสูง หากลูกค้ารู้สึกว่าการเพื่อประหยัดเวลาแค่คุ่มค่ามีคุณภาพการบริการได้ตามมาตรฐาน จะต้องตั้งราคาต่ำ เช่น บริการศูนย์ซ่อมรถยนต์กับอู่รถยนต์การรับรู้คุณค่าของศูนย์ซ่อมรถยนต์ย่อม สูงกว่าอู่รถยนต์ตั้งนั้น การตั้งราคาจึงแตกต่างกัน คือราคาค่าบริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ย่อมสูงกว่าอู่รถยนต์

3. สถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง ช่องทางในการนำผลิตภัณฑ์ และ(หรือ) กรรมสิทธิ์ เคลื่อนย้ายจากแหล่งผลิตไปยังตลาดเป้าหมาย ภายในช่องทางการจัดจำหน่าย ประกอบด้วย ผู้ผลิต คนกลาง และผู้บริโภคคนสุดท้ายหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม งานในช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถาบันการตลาด ประกอบด้วยคนกลางประเภทต่าง ๆ เช่น พ่อค้าส่ง พ่อค้าปลีก ตัวแทน เป็นต้น รวมถึงธุรกิจที่ทำหน้าที่กระจายสินค้า เช่น ธุรกิจขนส่ง การคลังสินค้า เป็นต้น ธุรกิจที่ให้บริการทางการตลาด เช่น สถาบันการเงิน กิจกรรมที่ให้คำปรึกษาด้านการตลาด บริษัทโฆษณา เป็นต้น

ประเภทของคนกลาง คนกลางในช่องทางการจัดจำหน่าย มีหลายประเภท เช่น นายหน้า ตัวแทนผู้ผลิต พ่อค้าส่ง พ่อค้าปลีก เป็นต้น ผู้ผลิตต้องตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมที่สุด

ผู้ค้าปลีก เป็นคนกลางที่มีกรรมสิทธิ์ในสินค้า ซื้อสินค้าจากผู้ผลิต หรือแหล่งอื่น ๆ แล้วนำไปขายให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย

ผู้ค้าส่ง เป็นคนกลางที่มีกรรมสิทธิ์ในสินค้า ซื้อสินค้าจากผู้ผลิตหรือแหล่งอื่น ๆ แล้วนำขายแก่ผู้ค้าปลีก และขายสินค้าที่ละมาก ๆ

ตัวแทนผู้ผลิต เป็นคนกลางที่ทำหน้าที่ขายสินค้าของผู้ผลิตทั้งหมด หรือบางส่วน ในเขตหรือท้องที่แห่งหนึ่ง โดยตัวแทนผู้ผลิตหนึ่งรายอาจขายสินค้าของผู้ผลิตหลายรายก็ได้ แต่จะต้องไม่ใช่สินค้าที่เป็นคู่แข่งกัน (Zeithaml and Bitner, 1996; อ้างถึงในชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2561)

3.1 การให้บริการผ่านร้าน (Outlet) การให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทักกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีดร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตให้บริการด้วยการเปิดร้านค้าตาม ดึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้าแล้วขยายสาขาออกไปเพื่อให้บริการลูกค้าได้สูงสุดโดย ร้านประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง โดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา

3.2 การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการการให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวก ของลูกค้าเช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วยการส่งพนักงานทำความสะอาดไปทำความสะอาดอาคาร การบริการภาคคีถึงที่ทำงานลูกค้า การจ้างวิทยากรมาฝึกอบรมที่โรงแรมแห่งหนึ่ง การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่ หูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้าให้บริการ

สำนักงานอาจจะที่บ้านเจ้าของหรืออาจจะมีสำนักงาน แยกต่างหากแต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

3.3 การให้บริการผ่านตัวแทนการให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจ ด้วยการขาย แพรนไชส์หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยาย ธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทยขายตัวเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยวและโรงแรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเชอราตัน แมริออตต์ เป็นต้น

3.3 การให้บริการผ่านตัวแทนการให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจ ด้วยการขาย แพรนไชส์หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยาย ธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทยขายตัวเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยวและโรงแรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเชอราตัน แมริออตต์ เป็นต้น

3.4 การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์การให้บริการแบบนี้เป็นบริการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงานเพื่อทำให้การ บริการเป็นไปได้อย่างสะดวก และทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงเช่น การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ แก้อั นวอตโนมัตเครื่องชั่งน้ำหนักหยอดเหรียญตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวนโหลด ข้อมูลจากสื่อ อินเทอร์เน็ตสิทธิธีรสรณ์ กล่าวว่าเป็นสถานที่ ที่บริษัทนำผลิตภัณฑ์มาให้สมาชิกทางการตลาด ช่องทางเกี่ยวข้องกับ 2 เรื่องคือ

- 1) ช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งได้แก่ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีกที่ขายผลิตภัณฑ์ที่ ได้จากผู้ผลิตให้แก่ผู้บริโภค
- 2) การจัดกระจายทางกายภาพ ซึ่งได้แก่การขนส่งการเก็บสินค้าในคลังสิน สินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลังที่ ทำให้สินค้ามีไว้ขายให้ผู้บริโภคในสถานที่และเวลาที่เหมาะสมใน ช่องทางทางการตลาด

2.4 ข้อมูลทั่วไปของการเป็นผู้ประกอบการ

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ดี ต้องเตรียมตัวเข้าสู่ความเป็นเจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการราย ใหม่ จะต้องเรียนรู้ว่าลักษณะความพร้อมของการเป็นผู้ประกอบการควรมีปัจจัย อะไรบ้างในการ พิจารณา ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่จำเป็นต้องมี ดังนี้

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบ ผลสำเร็จและ สามารถดำเนินธุรกิจได้ยั่งยืน ดังนี้

1. ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ และคิดค้นสิ่งใหม่ๆ
2. ต้องมีเป้าหมายที่จะประสบความสำเร็จ
3. มีความสามารถกระตุ้นและจูงใจพนักงานให้รักองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. รู้จักความเสี่ยง สามารถบริหารความเสี่ยงได้ดี
5. สร้างความเชื่อมั่นให้แก่สถาบันหรือหน่วยงาน
6. มีพลัง ไม่หยุดนิ่ง ไม่ท้อถอย พร้อมสู้ต่อไป
7. เชื่อมั่นในตัวเองไว้วางใจตัวเอง
8. มีความพยายามและอดทน
9. มีความสามารถในการบริหารงานเป็นผู้นำลูกน้อง กระตุ้นให้ทุกคนทำงานเต็มที่
10. มีศักยภาพที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมได้

Thomas L. Wheelen และ David J. Hunger ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการควรมีไว้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการสามารถมองสิ่งแวดล้อมให้เป็นโอกาสไม่ใช่เป็นปัญหา และคอยศึกษาและแก้ไขปัญหากจากความล้มเหลวที่ผ่านมา
2. ต้องมีความสามารถและทักษะในการเปลี่ยนแนวความคิดให้เป็นความจริงได้ อย่างรวดเร็วเพื่อเข้าสู่ตลาดได้ในเวลาอันเหมาะสม
3. ต้องทราบว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจ (Key Success Factors) คืออะไรแล้วคอยสนับสนุนปัจจัยเด่นนั้นๆ
4. สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากภายนอกเพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้และความสามารถตลอดภายใน ชีวิตและทรัพย์สิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทย

พัทธมน ชูระธรรมานนท์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยธุรกิจคุณลักษณะของผู้ประกอบการ และการสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจเบเกอร์รี่บนออนไลน์” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาระดับการสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกับการสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขต กรุงเทพมหานครและ 4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปรมยศ ประสมศักดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “คุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า ราคา ความพึงพอใจ และความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อ ความภักดีต่อร้านสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องมือช่างของลูกค้านครในกรุงเทพมหานคร” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการคุณภาพสินค้าและราคาซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ 2. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า และราคาซึ่งส่งผลต่อความไว้วางใจ และ 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความไว้วางใจซึ่งส่งผลต่อความภักดีต่อร้านสินค้าเบ็ดเตล็ดและ เครื่องมือช่างของลูกค้านครในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การสำรวจวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ที่ได้จากการเลือกแบบสะดวกใช้แบบสอบถามแบบที่มีโครงสร้างผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความ ตรงและความเที่ยงแล้วเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในการทดสอบสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพสินค้าและราคาส่งผลทางบวกต่อ ความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้า และพบว่าความพึงพอใจและความไว้วางใจส่งผลทางบวก ต่อความภักดีต่อร้านสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องมือช่างของลูกค้า

สุกัญญา ศิริโท (2560) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม(SMEs) เกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจการเป็นผู้ประกอบการ (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้ ใน การศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 700 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่ม ตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ขนาด ตัวอย่างที่เหมาะสม 250 คนใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยค่าที่ใช้ค่าที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ณัญญา พยัคคิน และ ภัคจิรา นักรบรรเลง (2564) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและทัศนคติส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการประเภทร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ประกอบการร้านอาหาร ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็นใช้วิธีเลือกแบบ Simple random sampling กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการของเครจซี่และมอร์แกน ได้จำนวน 341 ร้านค้า เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Anova ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับปริญญาตรีประกอบกิจการมา เป็นระยะเวลาไม่เกิน 5 ปีประเภทเจ้าของคนเดียว ใช้เงินลงทุนในกิจการต่ำกว่า 100,000 บาท มีพนักงาน/ ลูกจ้างน้อยกว่า 10 คน รูปแบบร้านอาหารทั่วไป ด้านทัศนคติไม่มีคู่ค้าทางธุรกิจมีการวางแผนการดำเนินงาน ประจำปี ไม่มีการวางแผนขยายกิจการ ผลการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกพบว่าระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารด้าน สถานภาพทางการตลาด ด้านคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านทรัพยากรทางการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านทรัพยากรทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยและทัศนคติส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการประเภทร้านอาหาร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาประกอบกิจการ รูปแบบกิจการเงินลงทุนในกิจการ จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง และรูปแบบร้านค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ดำเนินธุรกิจ ส่วนอายุและสถานภาพของผู้ประกอบการไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ในด้านทัศนคติคู่ค้าทางธุรกิจ การวางแผนการดำเนินงานประจำปี และการวางแผนขยายกิจการของผู้ประกอบการส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

อารีญา โลกถวิล (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจค้าธุรกิจค้าส่งอาหารทะเลสดของผู้ประกอบการ ในอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการประกอบธุรกิจค้าส่งอาหารทะเล สดของผู้ประกอบการในอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ 2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการประกอบธุรกิจค้าส่งอาหาร ทะเลสดของผู้ประกอบการในอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อเดือน จำนวนปีที่ประกอบกิจการ ด้านแรงงาน และด้านเงินลงทุน 3. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจค้าส่งอาหารทะเลสดของผู้ประกอบการในอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการธุรกิจค้าส่งอาหารทะเลสดในอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ โดยใช้สถิติ T-test และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

กานต์สิริ สุขทวี และ ดร.อรกัญญา โฆษิตานนท์ (2564) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการประกอบธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการค้าวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1.เพื่อศึกษาปัจจัยในการประกอบธุรกิจและความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการค้าวัสดุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ก่อสร้างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการประกอบธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์จำนวน 850 รายซึ่งจดทะเบียนไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดนครสวรรค์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้ประกอบธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์จำนวน 265 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิเครื่องมือในการทำการศึกษาคือแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) ผลการวิจัยดังกล่าว พบว่า 1. ปัจจัยในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการประกอบธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์มีดังนี้ด้านการเงินมีผลกับบุคลากรขององค์กรด้านลูกค้ามีผลกับโครงสร้างขององค์กรทักษะของพนักงานด้านกระบวนการภายในมีผลกับรูปแบบขององค์กร และด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีผลกับระบบขององค์กรบุคลากรขององค์กร

ยุวดี ไชยสร (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจผันตัวเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าผ่านออนไลน์ ของประชาชนที่อยู่ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความตั้งใจผันตัวเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าผ่านออนไลน์ของประชาชนที่อยู่ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านเจตคติในการเป็นผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคม ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถ ของตนเอง ความหลงใหลธุรกิจออนไลน์ ความพึงพอใจในงานประจำ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ T-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ปฏิพัทธ์ เพชรศิริ (2560) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าในเขตตลาดโบ๊เบ๊ของธุรกิจค้าปลีก” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยของลักษณะธุรกิจค้าปลีกที่สัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าค้าส่งในเขตตลาดโบ๊เบ๊ กรุงเทพมหานคร และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาด 7 P ที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของธุรกิจค้าปลีกที่มาซื้อเสื้อผ้าจากผู้ค้าส่งในเขตตลาดโบ๊เบ๊ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ค้าปลีกที่ซื้อเสื้อผ้าในตลาดโบ้เบ้กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) One-Way ANOVA และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สวลี วงศ์ไชยา (2560) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “อิทธิพลกลยุทธ์ธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เปรียบเทียบความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการปัจจัยกลยุทธ์ธุรกิจกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ และ 3. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการและปัจจัยกลยุทธ์ธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 418 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่มีสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.919 สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA หรือ F-test) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

วลัย ช่อนกลิ่น (2562) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “กลยุทธ์การค้าปลีกที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร” การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษากลยุทธ์การค้าปลีกประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อม และส่วนประสมการค้าปลีกที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการค้าปลีก วัสดุก่อสร้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ประกอบการค้าปลีกวัสดุ ก่อสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนมาจำนวน 300 รายแล้วใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กลยุทธ์การค้าปลีกที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการค้าปลีกวัสดุก่อสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จะต้องมีการศึกษาที่สูง รูปแบบการจดทะเบียนธุรกิจเป็นนิติบุคคล ระยะเวลาการประกอบกิจการต้องมากกว่า 10 ปี รายได้ของธุรกิจอยู่ในระดับสูงมากกว่า 3 แสนบาทต่อเดือน และลักษณะกิจการต้องเป็นแบบหลาย คูหา สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมนั้นจะต้องมีผลกระทบจากสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจที่ไม่สูงมาก การแข่งขันด้านธุรกิจต้องมีให้น้อยที่สุด มีจุดเด่นด้านการกำหนดราคาสินค้าที่ดีเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และมีความหลากหลายของสินค้าภายในร้าน ในขณะที่ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีกจะต้องให้

ความสำคัญกับทำเลที่ตั้งในระดับสูง ประเภทสินค้าต้องมีความหลากหลาย การออกแบบร้านค้าที่ดี และ องค์ประกอบการสื่อสารต้องให้ความสำคัญระดับสูง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม			
		ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ				ปัจจัยของธุรกิจร้านอาหาร				การดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร			
		ด้านความเสียหายของผู้ประกอบการ	ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ	ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก	ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้	ด้านคุณภาพสินค้า	ด้านราคาสินค้า	ด้านการให้บริการของ	ด้านการส่งเสริมการขาย	มุมมองด้านการเงิน	มุมมองด้านการจัดการ	มุมมองด้านการตลาด	มุมมองด้านเทคโนโลยี
พัทธ์มน ฐระธรรมานนท์ (2564)	ปัจจัยธุรกิจ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ และการสร้างความสำเร็จของธุรกิจเบเกอรี่บนออนไลน์		✓		✓					✓			
เปรมยศ ประสมศักดิ์ (2561)	คุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า ราคา ความพึงพอใจ และความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อ ความภักดีต่อร้านสินค้า เบ็ดเตล็ดและเครื่องมือช่างของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร					✓	✓	✓		✓			

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร (ต่อ)

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม			
		ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ				ปัจจัยของธุรกิจร้านอาหาร				การดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร			
		ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ	ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ	ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก	ด้านความสันทัดเสมอและการใส่ใจในการเรียนรู้	ด้านคุณภาพสินค้า	ด้านราคาสินค้า	ด้านการให้บริการของพนักงาน	ด้านการส่งเสริมการขาย	มุมมองด้านการเงิน	มุมมองด้านการจัดการ	มุมมองด้านการตลาด	มุมมองด้านเทคโนโลยี
สุกัญญา ศิริโท (2560)	ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี	√	√			√	√	√		√	√	√	√
ณัฏยา พยัคคิน และ ภัคจิรา นักรบรลง (2564)	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก	√	√			√	√	√	√	√			√

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร (ต่อ)

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม			
		ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ				ปัจจัยของธุรกิจร้านอาหาร				การดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร			
		ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ	ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ	ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก	ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการ	ด้านคุณภาพสินค้า	ด้านราคาสินค้า	ด้านการให้บริการของ	ด้านการส่งเสริมการ	มุมมองด้านการเงิน	มุมมองด้านการ	มุมมองด้านการตลาด	มุมมองด้านเทคโนโลยี
อารีญา โลกถวิล (2561)	ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจค้าส่งอาหารทะเลสดของผู้ประกอบการ ในอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
กานต์สิริ สุขทวี และ ดร.อรกัญญา ไชยิตานนท์ (2564)	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการประกอบธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์	✓	✓	✓	✓		✓			✓		✓	
ยุวดี ไชยศร (2561)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจผันตัวเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าผ่านออนไลน์ ของประชาชนที่อยู่ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร		✓							✓	✓	✓	✓

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร (ต่อ)

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม				
		ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ				ปัจจัยของธุรกิจร้านอาหาร				การดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร				
		ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ	ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ	ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก	ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้	ด้านคุณภาพสินค้า	ด้านราคาสินค้า	ด้านการให้บริการของ	ด้านการส่งเสริมการขาย	มุมมองด้านการเงิน	มุมมองด้านการจัดการ	มุมมองด้านการตลาด	มุมมองด้านเทคโนโลยี	
ปฏิพัทธ์ เพชรศิริ (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าในเขตตลาดโบ้เบ้ของธุรกิจค้าปลีก	√	√		√	√	√	√	√	√				
สวลี วงศ์ไชยา (2560)	อิทธิพลกลยุทธ์ธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)	√	√		√			√	√	√	√	√		
วลัย ช่อนกลิ่น (2562)	กลยุทธ์การค้าปลีกที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร	√	√	√	√						√	√	√	√

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในบทนี้ผู้วิจัยจะบรรยายถึงวิธีการดำเนินการศึกษาที่ได้ออกแบบเพื่อทำการศึกษาในหัวข้อ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ” โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

- 3.1 การออกแบบการศึกษา
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การออกแบบการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีกรนำข้อมูลดิบที่ได้เข้ารหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปด้านสังคมศาสตร์ต่อไปจากนั้นทำการสรุปผลการศึกษาเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ได้แก่ ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้

2. ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านราคาสินค้า ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการส่งเสริมการขาย

- 1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การดำเนินงานธุรกิจร้านค้า ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน

- มุมมองด้านการจัดการ มุมมองด้านการตลาด มุมมองด้านเทคโนโลยี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ร้านอาหารที่ขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประเภทสะสมอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ในปีงบประมาณ 2565 (เมษายน พ.ศ.2565 – ธันวาคม พ.ศ.2565) จำนวน 218 ร้าน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ร้านอาหารที่ขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประเภทสะสมอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 218 ร้าน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยได้กำหนดระดับความแปรปรวนสูงสุด คือ $p = 0.5$ และ $q = 0.5$ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 โดยใช้สูตรการคำนวณหาโร ยามาเน่

โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์)

แทนค่า

โดย $N = 195$

$e = 0.05$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{218}{1 + 195(0.05)^2}$$

$$N = 141 \text{ ผู้ประกอบการ}$$

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ลักษณะของอาหาร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทของการมารับบริการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก และด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้าด้านราคาสินค้าด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการส่งเสริมการขายมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต

(Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร ได้แก่ มุมมองด้านการเงินมุมมองด้านการจัดการมุมมองด้านการตลาด และ มุมมองด้านด้านเทคโนโลยีมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหาร เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ \text{ดังนั้นช่วงคะแนน} &= 0.8 \end{aligned}$$

4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำแก้ไขและปรับปรุง

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการจัดทำโครงการงานสหกิจศึกษา จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านค่าความตรง โดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่ศึกษานี้จำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็นข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้ว พิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้องระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

โดย $\sum x$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึงจะนำไปใช้ได้ ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

3.4.6 ทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงแล้ว และทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน เพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค โดยพิจารณาค่าความเชื่อมั่น หากมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.982 และเมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทุกข้อ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

3.4.7. หลังจากผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างการท้าววิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 141 ร้าน ที่ตอบแบบสอบถามโดยตรง

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ชุดกับผู้ประกอบกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.1.1 ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

3.5.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.5.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัยวิทยานิพนธ์หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดชุมพร

2. การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ Correlation เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่า r ระดับของความสัมพันธ์

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +,- หนาตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่ หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระหลายตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3.1 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์

4. การทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มา วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดย

สมการที่ 1 ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร

$$B = \beta_01 + \beta_1P1 + \beta_2P2 + \beta_3P3 + \beta_4P4 + \epsilon$$

สมการที่ 2 ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร

$$B = \beta_02 + \beta_5P5 + \beta_6P6 + \beta_7P7 + \beta_8P8 + \beta_9P9 + \epsilon$$

เสริม เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตาราง ดังนี้

ลำดับ	ตัวแปรอักษร	อักษรย่อ
1	การดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร (Business Operations)	B
2	ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ (Entrepreneur's Risk)	P1
3	ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ (Entrepreneurial innovation)	P2
4	ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก (Ability to Work proactively)	P3
5	ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ (Consistency and Attentiveness)	P4
6	ด้านคุณภาพสินค้า (Product Quality)	P5
7	ด้านราคาสินค้า (Product Price)	P6
8	ด้านการให้บริการของพนักงาน (Service Of Employees)	P7
9	ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)	P8
10	มุมมองด้านการเงิน (Finance)	S1
11	มุมมองด้านการจัดการ (Management)	S2
12	มุมมองด้านการตลาด (Marketing)	S3
13	มุมมองด้านเทคโนโลยี (Technology)	S4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า การดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 3. เพื่อศึกษาปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยธุรกิจร้านอาหารที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจร้านอาหารโดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปร อิสระทั้งหมด

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขต
เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่
ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	64	45.40
หญิง	77	54.60
รวม	141	100

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	4.20
20 – 30 ปี	38	27
31 – 40 ปี	55	39
41 ปีขึ้นไป	42	29.80
รวม	141	100

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาเป็นอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 อายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	39	27.70
สมรส	77	54.60
หย่าร้าง/หม้าย	25	17.70
รวม	141	100

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสถานภาพสมรส จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมาเป็นสถานภาพโสด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	14	9.90
มัธยมศึกษา	55	39
อนุปริญญา/ปวส.	40	28.40
ปริญญาตรี	30	21.30
ปริญญาตรีขึ้นไป	2	1.40
รวม	141	100

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาเป็นระดับการศึกษอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของอาหาร

ประเภทอาหาร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาหารอีสาน	12	8.50
อาหารตามสั่ง	46	32.60
ผัดไท	2	1.40
ก๋วยเตี๋ยว	27	19.10
ข้าวราดแกง	17	12
เครื่องต้ม	12	8.50
บุฟเฟต์	2	1.40
ขนมจีน	5	3.50
ข้าวมันไก่	7	5
โจ๊ก	6	4.20
กล้วยทอด	1	0.70
อาหารคลีน	4	2.80
รวม	141	100

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำหน่ายอาหารตามสั่ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 รองลงมาจำหน่ายก๋วยเตี๋ยว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 จำหน่ายข้าวราดแกง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12 จำหน่ายเครื่องต้ม 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 จำหน่ายอาหารอีสาน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 จำหน่ายข้าวมันไก่ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5 จำหน่ายโจ๊ก 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 จำหน่ายขนมจีน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 จำหน่ายอาหารเพื่อสุขภาพ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 จำหน่ายผัดไท 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 จำหน่ายอาหารประเภทบุฟเฟต์ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 จำหน่ายกล้วยทอด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	9.20
10,001 – 20,000 บาท	92	65.20
20,001 – 30,000 บาท	30	21.30
มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	6	4.30
รวม	141	100

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของกิจการ

อายุของกิจการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1-5 ปี	22	15.60
6-10 ปี	42	29.80
11-15 ปี	45	31.90
15 ปีขึ้นไป	32	22.70
รวม	141	100

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุกิจการ 11-15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 รองลงมา มีอายุกิจการ 6-10 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 อายุกิจการ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และอายุกิจการ 1-5 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็น ผู้ประกอบการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ	4.22	0.53	มากที่สุด
ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ	4.25	0.50	มากที่สุด
ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก	4.23	0.58	มากที่สุด
ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้	4.15	0.52	มาก
ภาพรวม	4.21	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.53) รองลงมา ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.50) รองลงมา ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.58) รองลงมา ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ

ด้านความเสี่ยงของ ผู้ประกอบการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.การวางแผนที่ ผิดพลาดของ ผู้ประกอบการ	77 (54.60)	55 (39.00)	9 (6.40)	4 (2.80)	0 (0.00)	4.43	0.73	มาก ที่สุด
2. ท่านเต็มใจเข้าไป เกี่ยวข้องกับ ดำเนินธุรกิจที่ไม่ สามารถคาดการณ์ได้	47 (33.30)	73 (51.80)	16 (13.40)	5 (3.60)	0 (0.00)	4.15	0.75	มาก
3. ท่านมีการประเมิน ความเสี่ยงก่อนว่า ไม่ เกินความสามารถของ ตัวท่านเอง	78 (55.30)	39 (27.70)	17 (12.10)	7 (5.00)	0 (0.00)	4.33	0.87	มาก ที่สุด
4. ท่านหาทางเลือกไว้ หลายทางเพื่อเป็น แนวทางในการเผชิญ กับความเสี่ย	58 (41.10)	50 (35.50)	24 (17.10)	9 (6.40)	0 (0.00)	4.11	0.91	มาก
5. ท่านกล้าเผชิญกับ ความเสี่ยงอย่างไม่ ย่อ ท้อ	56 (39.70)	51 (36.20)	24 (17.10)	10 (7.10)	0 (0.00)	4.09	0.92	มาก
ภาพรวม						4.22	0.83	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการสอบถามการวางแผนที่ผิดพลาดของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.73) รองลงมา ท่านมีการประเมินความเสี่ยงก่อนว่าไม่เกินความสามารถของตัวท่านเอง อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.87) รองลงมา ท่านเต็มใจเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจการดำเนินธุรกิจที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.75) รองลงมา ท่านหาทางเลือกไว้หลายทางเพื่อเป็นแนวทางในการเผชิญกับความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสียง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.91) รองลงมา ท่านกล้าเผชิญกับความเสียงอย่างไม่ ย่อ
ท้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ

ด้านนวัตกรรมของ ผู้ประกอบการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ท่านมีความคิด อยากเริ่มทำเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆอยู่ เสมอ	62 (44.00)	56 (40.00)	20 (14.20)	3 (2.10)	0 (0.00)	4.26	0.77	มาก ที่สุด
2. ท่านมีความคิด สร้างสรรค์และมี จินตนาการมากกว่า ผู้อื่น	67 (47.50)	56 (39.70)	14 (9.90)	4 (2.80)	0 (0.00)	4.32	0.76	มาก ที่สุด
3. ท่านนำเทคโนโลยี ใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อ พัฒนาธุรกิจของท่าน	71 (50.40)	48 (34.00)	13 (9.20)	8 (5.70)	0 (0.00)	4.30	0.86	มาก ที่สุด
4. ท่านมีการคิด วางแผนรับมือกับ เหตุการณ์ หรือ สถานการณ์ที่พบเจอ	54 (38.30)	60 (42.60)	22 (15.60)	5 (3.60)	0 (0.00)	4.16	0.81	มาก
ภาพรวม						4.26	0.80	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมือง
ชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. =
0.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ท่านมีความคิดสร้างสรรค์และมีจินตนาการมากกว่า อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.76) รองลงมา ท่านนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจของ
ท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.86) รองลงมา ท่านมีความคิดอยากเริ่มทำเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.77) รองลงมา ท่านมีการคิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วางแผนรับมือกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่พบเจอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก

ด้านความสามารถใน การทำงานเชิงรุก	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ใช้วิธีการทำงานใหม่ ที่มีประสิทธิภาพมาก ขึ้น	55 (39.00)	58 (41.10)	22 (15.60)	6 (4.30)	0 (0.00)	4.15	0.83	มาก
2.ปรับเปลี่ยน กระบวนการทำงาน เพื่อให้การทำงานมี ประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น	74 (33.30)	44 (51.80)	17 (13.40)	6 (3.50)	0 (0.00)	4.32	0.84	มาก ที่สุด
3. มีความคิดในการ ปรับปรุงการทำงานให้ ดีขึ้น	65 (46.10)	50 (35.50)	20 (14.20)	6 (4.30)	0 (0.00)	4.23	0.85	มาก ที่สุด
ภาพรวม						4.23	0.84	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงาน เทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านความสามารถในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้มี การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.84) รองลงมา มี ความคิดในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.85) รองลงมา ใช้วิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.83) รองลงมา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้

ด้านความสม่ำเสมอ และใส่ใจในการ เรียนรู้	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ท่านทำการศึกษา และคอยหาความรู้ ใหม่ๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ	38 (27.00)	61 (43.30)	32 (22.70)	10 (7.10)	0 (0.00)	3.90	0.88	มาก
2. ไม่ย่อท้อกับปัญหา หรือความผิดพลาดที่ ท่านพบเจอ	68 (48.20)	51 (36.20)	19 (13.50)	3 (2.10)	0 (0.00)	4.30	0.78	มาก ที่สุด
3. มีการเรียนรู้จาก ข้อผิดพลาดที่เคย เกิดขึ้นในอดีต	68 (48.20)	54 (38.30)	13 (2.10)	6 (4.30)	0 (0.00)	4.30	0.81	มาก ที่สุด
4. มีการปรึกษาแนว ทางการดำเนินธุรกิจ กับผู้เชี่ยวชาญ	51 (36.20)	61 (43.30)	17 (12.10)	12 (8.50)	0 (0.00)	4.07	0.90	มาก
5. ชอบทำงานที่มี ความท้าทาย โดยท่าน มีแรงจูงใจที่จะทำงาน นั้น	55 (39.00)	58 (41.10)	25 (17.70)	3 (2.10)	0 (0.00)	4.17	0.79	มาก
ภาพรวม						4.15	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นในอดีต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.81) รองลงมา ไม่ย่อท้อกับปัญหา หรือความผิดพลาดที่ท่านพบเจอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.78) รองลงมา ชอบทำงานที่มีความท้าทาย โดยท่านมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.79) รองลงมา มีการปรึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจกับผู้เชี่ยวชาญ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.90) รองลงมา ท่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำการศึกษา และคอยหาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.88) รองลงมา ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านค้า

ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพสินค้า	4.18	0.85	มาก
ด้านราคาสินค้า	4.20	0.85	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.17	0.85	มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.21	0.84	มากที่สุด
ภาพรวม	4.19	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร โดยภาพรวม พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับด้านปัจจัยของธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.84) รองลงมา ด้านราคาสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.85) รองลงมา ด้านคุณภาพสินค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.85) รองลงมา ด้านการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านคุณภาพสินค้า

ด้านคุณภาพสินค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.สินค้าที่จำหน่ายใน ร้านผลิตโดยผู้ผลิตที่มี ความน่าเชื่อถือได้สูง	66 (46.80)	52 (36.90)	17 (12.10)	6 (4.30)	0 (0.00)	4.26	0.83	มาก ที่สุด
2. สินค้าที่จำหน่ายใน ร้านมีรูปทรงและ ผิวสัมผัสที่ดูสวยงาม	62 (48.20)	60 (36.20)	15 (13.50)	4 (2.10)	0 (0.00)	4.28	0.76	มาก ที่สุด
3. บรรจุภัณฑ์ของ สินค้าที่จำหน่ายใน ร้านดูสวยงามดึงดูด สายตา	57 (40.40)	55 (39.00)	18 (12.80)	11 (7.80)	0 (0.00)	4.12	0.91	มาก
4. บรรจุภัณฑ์ของ สินค้าที่จำหน่ายใน ร้านค่ามีความเชื่อถือ ในการบรรจุสินค้า	52 (36.90)	46 (32.60)	33 (23.40)	10 (7.10)	0 (0.00)	3.99	0.94	มาก
5. สินค้าที่จำหน่ายใน ร้านมีความปลอดภัย ในการนำไปใช้งานไม่ เสี่ยงอันตราย	62 (44.00)	56 (39.70)	21 (14.90)	2 (1.40)	0 (0.00)	4.26	0.76	มาก ที่สุด
	ภาพรวม					4.18	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สินค้าที่จำหน่ายในร้านมีรูปทรงและผิวสัมผัสที่ดูสวยงาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.76) รองลงมา สินค้าที่จำหน่ายในร้านผลิตโดยผู้ผลิตที่มีความน่าเชื่อถือได้สูง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.83) รองลงมา สินค้าที่จำหน่ายในร้านมีความปลอดภัยในการนำไปใช้งานไม่เสี่ยงอันตราย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.76) รองลงมา บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่ายในร้านดูสวยงามดึงดูดสายตา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

= 0.91) รองลงมา บรรจุกัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่ายในร้านค้ามีความเชื่อถือในการบรรจุสินค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.94) รองลงมา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านราคาสินค้า

ด้านราคาสินค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การตั้งราคาสินค้า เหมาะสมกับคุณภาพ สินค้า	57 (40.40)	55 (39.00)	25 (17.70)	4 (2.80)	0 (0.00)	4.17	0.81	มาก ที่สุด
2. การตั้งราคาสินค้า สอดคล้องกับสภาวะ เศรษฐกิจ	59 (41.80)	64 (45.40)	13 (9.20)	5 (3.50)	0 (0.00)	4.26	0.76	มาก ที่สุด
3. การตั้งราคาสินค้า ชนิดเดียวกันไม่ได้แพง กว่าผู้จำหน่ายรายอื่น	72 (51.10)	50 (35.50)	12 (8.50)	7 (5.00)	0 (0.00)	4.33	0.83	มาก ที่สุด
4. ร้านค้าตั้งราคา สินค้าอย่างมี จรรยาบรรณไม่เอา เปรียบลูกค้า	60 (42.60)	47 (33.30)	24 (17.00)	10 (7.10)	0 (0.00)	4.11	0.93	มาก
5. ราคาสินค้าดึงดูด ความสนใจให้เลือกซื้อ	58 (41.10)	52 (36.90)	22 (15.60)	9 (6.40)	0 (0.00)	4.13	0.90	มาก
ภาพรวม						4.20	0.84	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านราคาสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การตั้งราคาสินค้าชนิดเดียวกันไม่ได้แพงกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.83) รองลงมา การตั้งราคาสินค้าสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.76) รองลงมา การตั้งราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.81) รองลงมา ราคาสินค้าดึงดูดความสนใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้เลือกซื้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.90) รองลงมา ร้านค้าตั้งราคาสินค้าอย่างมีจรรยาบรรณไม่เอาเปรียบลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.93) รองลงมา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการให้บริการของพนักงาน

ด้านการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. พนักงานมีความ พร้อมในการให้บริการ อย่างทันที	46 (32.60)	66 (46.80)	24 (17.00)	5 (3.50)	0 (0.00)	4.09	0.79	มาก
2. พนักงานมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	73 (51.80)	48 (34.00)	13 (9.20)	7 (5.00)	0 (0.00)	4.33	0.84	มาก ที่สุด
3. ร้านค้าสามารถเข้า รับบริการได้ง่าย	63 (44.70)	58 (41.10)	15 (10.60)	5 (3.50)	0 (0.00)	4.27	0.79	มาก ที่สุด
4. พนักงานให้บริการ อย่างถูกต้องเหมาะสม	58 (41.10)	48 (34.00)	25 (17.70)	10 (7.10)	0 (0.00)	4.09	0.93	มาก
5. พนักงานมีการ ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	50 (35.50)	59 (41.80)	25 (17.70)	7 (5.00)	0 (0.00)	4.08	0.85	มาก
ภาพรวม						4.17	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.84) รองลงมา ร้านค้าสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.79) รองลงมา พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.93) รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.79) รองลงมา พนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.85) รองลงมา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการส่งเสริมการขาย

ด้านการส่งเสริมการขาย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการบริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน	52 (36.90)	60 (42.60)	24 (17.00)	4 (2.90)	0 (0.00)	4.14	0.80	มาก
2. บริการคล่องแคล่ว รวดเร็ว และ ถูกต้อง	68 (48.20)	60 (42.60)	9 (6.40)	4 (2.90)	0 (0.00)	4.36	0.73	มากที่สุด
3. มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า	71 (50.40)	48 (34.00)	13 (9.20)	9 (6.40)	0 (0.00)	4.28	0.88	มากที่สุด
4. มีบริการตกแต่งร้านสำหรับวันพิเศษของลูกค้า	56 (39.70)	54 (38.30)	23 (16.30)	8 (5.70)	0 (0.00)	4.12	0.88	มาก
5. บิลเรียกเก็บเงินมีแสดงรายการอาหารและราคาอาหารให้ชัดเจน	56 (39.70)	54 (38.30)	25 (17.73)	6 (4.30)	0 (0.00)	4.13	0.85	มาก
	ภาพรวม					4.20	0.82	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บริการคล่องแคล่ว รวดเร็ว และ ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.73) รองลงมา มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.88) รองลงมา มีการบริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.80) รองลงมา บิลเรียกเก็บเงินมีแสดงรายการอาหารและราคาอาหารให้ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.85) รองลงมา มีบริการตกแต่งร้านสำหรับวันพิเศษของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.88) รองลงมา ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

การดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
มุมมองด้านการเงิน	4.18	0.86	มาก
มุมมองด้านการจัดการ	4.19	0.84	มาก
มุมมองด้านการตลาด	4.18	0.86	มาก
มุมมองด้านเทคโนโลยี	4.17	0.85	มาก
ภาพรวม	4.18	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร โดยภาพรวม พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นของการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มุมมองด้านการจัดการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.84) รองลงมา มุมมองด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.86) รองลงมา มุมมองด้านการตลาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.86) รองลงมา มุมมองด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของมุมมองด้านการเงิน

มุมมองด้านการเงิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีเงินทุนหมุนเวียน และแหล่งเงินทุน สำรองในการดำเนิน กิจการอย่างเพียงพอ	67 (47.51)	48 (34.00)	18 (12.80)	8 (5.70)	0 (0.00)	4.23	0.88	มาก ที่สุด
2. มีการวางแผนทาง การเงินที่ดีทั้งใน ระยะสั้นและระยะ ยาว	58 (41.10)	59 (41.80)	23 (16.30)	1 (0.70)	0 (0.00)	4.23	0.74	มาก ที่สุด
3. สามารถ คาดการณ์ผลกำไร ล่วงหน้าและปรับ แผนการเงินเพื่อ ความคล่องตัวในการ ดำเนินธุรกิจ	63 (44.70)	55 (39.00)	8 (5.70)	15 (10.70)	0 (0.00)	4.18	0.95	มาก
4. มีการวางแผนใน การใช้เงินทุนอย่าง เป็นระบบและ สามารถตรวจสอบได้	59 (41.80)	42 (29.80)	34 (24.10)	6 (4.30)	0 (0.00)	4.09	0.90	มาก
5. แก้ไขปัญหาด้าน การเงินของธุรกิจได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	55 (39.00)	61 (43.30)	21 (14.90)	3 (2.10)	1 (0.70)	4.18	0.81	มาก
ภาพรวม						4.18	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นมุมมองด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเงินทุนหมุนเวียนและแหล่งเงินทุนสำรองในการดำเนินกิจการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.88) รองลงมา มีการวางแผนทางการเงินที่ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.74) รองลงมา สามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คาดการณ์ผลกำไรล่วงหน้าและปรับแผนการเงินเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.95) รองลงมา แก้ไขปัญหาด้านการเงินของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.81) รองลงมา มีการวางแผนในการใช้เงินทุนอย่างเป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.90) รองลงมา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของมุมมองด้านการจัดการ

มุมมองด้านการจัดการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ธุรกิจมีการวางแผนในการดำเนินงานเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนทุกกระบวนการ	61 (43.30)	56 (39.70)	20 (14.20)	4 (2.80)	0 (0.00)	4.23	0.79	มากที่สุด
2. ธุรกิจมีการจัดสายงานในการทำงานที่เป็นเอกภาพ	55 (39.00)	64 (45.40)	13 (9.20)	9 (6.40)	0 (0.00)	4.17	0.84	มาก
3. สามารถแก้ไขปัญหาคณะพาหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที่และมีประสิทธิภาพ	73 (51.80)	42 (29.80)	22 (15.60)	4 (2.80)	0 (0.00)	4.30	0.83	มากที่สุด
4. สามารถกำกับดูแลควบคุมการดำเนินงานทุกกระบวนการอย่างใกล้ชิด	57 (40.40)	56 (39.70)	21 (14.90)	7 (5.00)	0 (0.00)	4.16	0.85	มาก
5. มีวิสัยทัศน์และมองเห็นโอกาสในความสำเร็จของธุรกิจ	50 (35.50)	55 (39.00)	29 (20.60)	6 (4.30)	0 (0.00)	4.06	0.85	มาก
ภาพรวม						4.18	0.83	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นมุมมองด้านการจัดการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.83) รองลงมา ธุรกิจมีการวางแผนในการดำเนินงานเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนทุกกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.79) รองลงมา ธุรกิจมีการจัดสายงานในการทำงานที่เป็นเอกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.84) รองลงมา สามารถกำกับดูแลควบคุมการดำเนินงานทุกกระบวนการอย่างใกล้ชิด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.85) รองลงมา มีวิสัยทัศน์และมองเห็นโอกาสในความสำเร็จของธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของมุมมองด้านการตลาด

มุมมองด้าน การตลาด	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.สินค้าใหม่และมี คุณภาพตรงความ ต้องการของลูกค้า	57 (40.40)	60 (42.60)	19 (13.50)	5 (3.50)	0 (0.00)	4.20	0.80	มาก ที่สุด
2. สินค้ามีราคา เหมาะสมกับคุณภาพ	66 (46.80)	50 (35.50)	18 (12.80)	7 (5.00)	0 (0.00)	4.24	0.86	มาก ที่สุด
3. มีสถานที่จัด จำหน่ายที่สะดวก สำหรับลูกค้า	72 (51.10)	45 (31.90)	12 (8.50)	12 (8.50)	0 (0.00)	4.26	0.93	มาก ที่สุด
4. มีส่วนลดสำหรับ สมาชิก หรือโปรโมชั่น ให้กับลูกค้า	57 (40.40)	53 (37.60)	27 (19.10)	4 (2.80)	0 (0.00)	4.16	0.83	มาก
5. มีการจัดช่วงเวลา ที่ลูกค้าสามารถซื้อ สินค้าราคาพิเศษได้ใน แต่ละวัน	47 (33.30)	60 (42.60)	27 (19.10)	7 (5.00)	0 (0.00)	4.04	0.85	มาก
ภาพรวม						4.18	0.85	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.21 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นมุมมองด้านการตลาดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีสถานที่จัดจำหน่ายที่สะดวกสำหรับลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.93) รองลงมา สินค้ามีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.86) รองลงมา สินค้าใหม่และมีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.80) รองลงมา มีส่วนลดสำหรับสมาชิก หรือโปรโมชั่นให้กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.83) รองลงมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.85) รองลงมา มีการจัดช่วงเวลาที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าราคาพิเศษได้ในแต่ละวัน ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของมุมมองด้านเทคโนโลยี

มุมมองด้าน เทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีการจัดหาอุปกรณ์ ที่ทันสมัยและมี คุณภาพ	60 (42.60)	55 (39.00)	19 (13.50)	6 (4.30)	0 (0.00)	4.21	0.83	มาก ที่สุด
2. คุณภาพของ วัตถุดิบและ กระบวนการผลิตทุก ขั้นตอนเพื่อให้ได้ สินค้าที่มีคุณภาพ	61 (43.30)	62 (44.00)	10 (7.10)	8 (5.70)	0 (0.00)	4.25	0.82	มาก ที่สุด
3. สินค้าได้รับรอง ความปลอดภัยจาก หน่วยงานของรัฐที่ เกี่ยวข้อง	61 (43.30)	48 (34.00)	26 (18.50)	6 (4.30)	0 (0.00)	4.16	0.87	มาก
4. ธุรกิจของท่านมี กระบวนการดำเนินงาน ที่เป็นขั้นตอนในการดู และและตรวจสอบ	51 (36.20)	53 (37.60)	29 (20.60)	8 (5.70)	0 (0.00)	4.04	0.89	มาก
5. เมื่อมีปัญหาใน กระบวนการผลิต สามารถแก้ไข ดำเนินงานต่อได้ รวดเร็ว	57 (40.40)	59 (41.80)	21 (14.90)	4 (2.80)	0 (0.00)	4.20	0.79	มาก ที่สุด
ภาพรวม						4.26	0.84	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นมุมมองด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพของวัตถุดิบและกระบวนการผลิตทุกขั้นตอนเพื่อให้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สินค้าที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.82) รองลงมา มีการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.83) รองลงมา เมื่อมีปัญหาในกระบวนการผลิตสามารถแก้ไขดำเนินงานต่อได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.79) รองลงมา สินค้าได้รับรองความปลอดภัยจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.87) รองลงมา ธุรกิจของท่านมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนในการดูแลและตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.89) รองลงมา ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด

ตัวแปร	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	VIF
Mean	4.22	4.26	4.23	4.15	4.18	4.20	4.17	4.20	
S.D.	0.83	0.80	0.84	0.83	0.84	0.84	0.84	0.82	
P1									
P2	.800**								
P3	.839**	.728**							
P4	.850**	.849**	.791**						
P5	.841**	.786**	.842**	.882**					
P6	.822**	.788**	.808**	.839**	.876**				
P7	.795**	.787**	.764**	.852**	.880**	.851**			
P8	.822**	.761**	.784**	.843**	.875**	.878**	.859**		
VIF	5.708	3.996	4.365	7.043	9.288	6.189	5.728	6.233	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.597 – 0.791 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80 (Cooper and Schindle, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้วิจัยทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรต้นมีค่าตั้งแต่ 3.996-9.280 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน (Katz, 2006)

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a-H1d : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.157	0.161		0.977	0.331
1. ด้านความเสี่ยง	0.184	0.081	0.186	2.275	0.025
2. ด้านนวัตกรรม	0.135	0.071	0.130	1.884	0.062
3. ด้านความสามารถในการทำงาน	0.301	0.060	0.334	4.990	0.000
4. ด้านความสม่ำเสมอ	0.336	0.083	0.333	4.052	0.000

R = 0.915^a R² = 0.836 Adj R² = 0.831 F = 169.986 Sig = 0.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร ประกอบด้วย ด้านความเสี่ยง ด้านนวัตกรรม ด้านความสามารถในการทำงาน และด้านความสม่ำเสมอ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ในด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ ส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านค้าในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.186$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ ส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.130, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก ส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.334, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

และด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.333, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก และด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ได้ร้อยละ 70 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.157 + 0.184 X_1 + 0.135 X_2 + 0.301 X_3 + 0.336 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.186 Z_1 + 0.130 Z_2 + 0.334 Z_3 + 0.333 Z_4$$

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 H2a-H2e : ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.115	0.101		1.140	0.257
1. ด้านคุณภาพสินค้า	0.251	0.063	0.247	4.012	0.000
2. ด้านราคาสินค้า	0.293	0.050	0.327	5.868	0.000
3. ด้านการให้บริการของพนักงาน	0.195	0.053	0.198	3.656	0.000
4. ด้านการส่งเสริมการขาย	0.231	0.055	0.241	4.228	0.000

R = 0.964^a R² = 0.929 Adj R² = 0.927 F = 434.095 Sig = 0.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหาร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพสินค้า ด้านราคาสินค้า ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการส่งเสริมการขาย ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ส่งผลเชิงบวกต่อปัจจัยของธุรกิจร้านค้าในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.247$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ด้านคุณภาพสินค้า ส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินธุรกิจร้านค้าในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.0.251$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ด้านราคาสินค้า ส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินธุรกิจร้านค้าในเขตเทศบาลเมืองชุมพรอย่างมีนัยสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางสถิติ ($\beta = 0.293, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ด้านการให้บริการของพนักงาน ส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินธุรกิจร้านค้าในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.195, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2d ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ด้านการส่งเสริมการขาย ส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินธุรกิจร้านค้าในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.231, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2e ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระ ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพรทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพสินค้า ด้านราคาสินค้า ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการส่งเสริมการขาย มีประสิทธิภาพพร้อมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 93 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.115 + 0.251 X_1 + 0.293 X_2 + 0.195 X_3 + 0.231 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.247 Z_1 + 0.327 Z_2 + 0.198 Z_3 + 0.241 Z_4$$

ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
1a	ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1b	ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ปฏิเสธสมมติฐาน
1c	ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1d	ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการด้านสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2a	ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าด้านคุณภาพสินค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2b	ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าด้านราคาสินค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2c	ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าด้านการให้บริการของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2d	ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าด้านการส่งเสริมการขาย ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า การดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 3. เพื่อศึกษาปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยใช้เทคนิควิธีวิจัยเชิงปริมาณกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จำนวน 141 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบกิจการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาเป็นอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 อายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสถานภาพสมรส จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมาเป็นสถานภาพโสด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาเป็นระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ระดับการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำหน่ายอาหารตามสั่ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 รองลงมาจำหน่ายก๋วยเตี๋ยว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 จำหน่ายข้าวราดแกง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12 จำหน่ายเครื่องดื่ม 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 จำหน่ายอาหารอีสาน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 จำหน่ายข้าวมันไก่ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5 จำหน่ายโจ๊ก 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 จำหน่ายขนมจีน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 จำหน่ายอาหารเพื่อสุขภาพ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 จำหน่ายผัดไท 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 จำหน่ายอาหารประเภทบุฟเฟต์ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 จำหน่ายกล้วยทอด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุกิจการ 11-15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 รองลงมามีอายุกิจการ 6-10 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 อายุกิจการ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และอายุกิจการ 1-5 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการสอบถามการวางแผนที่ผิดพลาดของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ท่านมีการประเมินความเสี่ยงก่อนว่าไม่เกินความสามารถของตัวเอง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ท่านเต็มใจเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจการที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ท่านหาทางเลือกไว้หลายทางเพื่อเป็นแนวทางในการเผชิญกับความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก รองลงมา ท่านกล้าเผชิญกับความเสี่ยงอย่างไม่ ย่อท้อ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ท่านมีความคิดสร้างสรรค์และมีจินตนาการมากกว่า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ท่านนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ท่านมีความคิดอยากเริ่มทำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ท่านมีการคิดวางแผนรับมือกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่พบเจอ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความสามารถในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้มีการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีความคิดในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ใช้วิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นในอดีต อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ไม่ย่อท้อกับปัญหา หรือความผิดพลาดที่ท่านพบเจอ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ชอบทำงานที่มีความท้าทาย โดยท่านมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการปรึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจกับผู้เชี่ยวชาญ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ท่านทำการศึกษา และคอยหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร

ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สินค้าที่จำหน่ายในร้านมีรูปทรงและผิวสัมผัสที่ดูสวยงาม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา สินค้าที่จำหน่ายในร้านผลิตโดยผู้ผลิตที่มีความน่าเชื่อถือได้สูง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา สินค้าที่จำหน่ายในร้านมีความปลอดภัยในการนำไปใช้งานไม่เสี่ยงอันตราย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่ายในร้านดูสวยงามดึงดูดสายตา อยู่ในระดับมาก รองลงมา บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่ายในร้านมีความเชื่อถือในการบรรจุสินค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านราคาสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การตั้งราคาสินค้าชนิดเดียวกันไม่ได้แพงกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา การตั้งราคาสินค้าสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา การตั้งราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ราคาสินค้าดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้านค้าตั้งราคาสินค้าอย่างมีจรรยาบรรณไม่เอาเปรียบลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้านค้าสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมา พนักงานมี

ความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที อยู่ในระดับมาก รองลงมา พนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บริการคล่องแคล่ว รวดเร็ว และ ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการบริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน อยู่ในระดับมาก รองลงมา บิลเรียกเก็บเงินมีแสดงรายการอาหารและราคาอาหารให้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีบริการตกแต่งร้านสำหรับวันพิเศษของลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ระดับความคิดเห็นมุมมองด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเงินทุนหมุนเวียนและแหล่งเงินทุนสำรองในการดำเนินกิจการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการวางแผนทางการเงินที่ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา สามารถคาดการณ์ผลกำไรล่วงหน้าและปรับแผนการเงินเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา แก้ไขปัญหาด้านการเงินของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการวางแผนในการใช้เงินทุนอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นมุมมองด้านการจัดการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่และมี ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ธุรกิจมีการวางแผนในการดำเนินงานเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนทุกกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ธุรกิจมีการจัดสายงานในการทำงานที่เป็นเอกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา สามารถกำกับดูแลควบคุมการดำเนินงานทุกกระบวนการอย่างใกล้ชิด อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีวิสัยทัศน์และมองเห็นโอกาสในความสำเร็จของธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นมุมมองด้านการตลาดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานที่จัดจำหน่ายที่สะดวกสำหรับลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา สินค้ามีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา สินค้าใหม่และมีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีส่วนลดสำหรับสมาชิก หรือโปรโมชั่นให้กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการจัดช่วงเวลาของลูกค้าสามารถซื้อสินค้าราคาพิเศษได้ในแต่ละวัน ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นมุมมองด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพของวัตถุดิบและกระบวนการผลิตทุกขั้นตอนเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เมื่อมีปัญหาในกระบวนการผลิตสามารถแก้ไขดำเนินงานต่อได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา สินค้าได้รับรองความปลอดภัยจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก รองลงมา ธุรกิจของท่านมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนในการดูแลและตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร” ได้มีการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 H1a-H1d : ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร มีความสัมพันธ์กันอย่าง มีนัยสำคัญ ซึ่งตามแนวคิด Hatten (2006) นิยามผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่มีโอกาส และผลประโยชน์ในธุรกิจโดยเป็นผู้มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการเงิน การจัดการวัตถุดิบ และการเผชิญกับความเสี่ยงในการริเริ่ม หรือดำเนินธุรกิจ Hatten ได้ระบุลักษณะพฤติกรรมของผู้ประกอบการ ดังนี้

1. มีความคิดสร้างสรรค์ (Creation) มีการริเริ่มดำเนินธุรกิจใหม่
2. มีสร้างนวัตกรรม (Innovation) มีการผลิตสินค้าใหม่รวมถึงกระบวนการดำเนินการตลาด และการจัดการองค์การด้วยกระบวนการใหม่ๆ
3. มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยง (Risk management) ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจจะต้องมีความรับผิดชอบต่อความเสี่ยงอันเกิดจากการขาดทุน หรือความล้มเหลว ในการดำเนินธุรกิจ
4. มีความสามารถในการบริหารงานทั่วไป (General management) ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจจะต้องมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจและจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ของธุรกิจให้มีความเหมาะสม
5. มีความมุ่งหวังในประสิทธิภาพ (Performance intention) ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจจะต้องมีความคาดหวังในผลกำไร หรือระดับการเจริญเติบโตของธุรกิจซึ่งสอดคล้องกับ นายจิรวุฒิ วงษ์สุวรรณ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริโภคสเต็มกรีนเซลล์ของผู้บริโภค ในเขต อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานที่ 2 H2a - H2e : ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหาร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งตามแนวคิดของ เพน (Payne, 1993; อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2562) ได้เสนอแนวคิดไว้ ว่าส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการ จะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของ สินค้าทั่วไปกล่าวคือ จะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน กระบวนการในการให้บริการ และสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ ซึ่งทั้งสามส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ดังนั้นส่วนประสมทาง การตลาดของการบริการประกอบด้วย 7Ps

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน (บุคลากร) กระบวนการให้บริการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ระดับผลิตภัณฑ์เป็นคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ 3 ระดับ ในแต่ละระดับจะสร้างคุณค่า สำหรับลูกค้า เรียกว่า เป็นขั้นตอนของคุณค่าสำหรับลูกค้า (Consumer value hierarchy)

1.1 ประโยชน์หลัก (Core benefit) หมายถึง ผลประโยชน์หลักหรือ บริการพื้นฐาน ที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริงจากการซื้อสินค้า

1.2 ผลิตภัณฑ์ที่แท้จริง (Actual product) หมายถึง สิ่งที่อยู่ล้อมรอบผลิตภัณฑ์หลัก ซึ่งจะช่วยให้ผลิตภัณฑ์หลักทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ในการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นย่อย ได้แก่ ระดับคุณภาพ (Quality Level), คุณสมบัติ (Features), รูปแบบหรือลักษณะภายนอก (Style), ตราयीี่ห้อ (Brand) และบรรจุภัณฑ์ (Packaging)

1.3 ผลิตภัณฑ์เสริม (Augmented product) หมายถึง สิ่งที่อยู่ล้อมรอบ ผลิตภัณฑ์หลักและผลิตภัณฑ์ที่แท้จริง ทำหน้าที่ในการนำเสนอผลประโยชน์หรือบริการเพิ่มเติม ให้กับลูกค้า เพื่อที่จะทำให้ข้อเสนอของกิจการแตกต่างไปจากคู่แข่ง ซึ่งผลประโยชน์เพิ่มเติม หรือบริการที่ผู้ซื้อจะได้รับ ควบคู่กับการซื้อสินค้าประกอบด้วยบริการก่อนและหลังการขายส่วนใหญ่ บริษัทจะจัดผลิตภัณฑ์เสริมโดยมอบให้คนหลายในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ การติดตั้ง (Installation) การขนส่ง (Transportation) การรับประกัน (Insurance) การให้สินเชื่อ (Credit) และการให้บริการอื่น ๆ (Service) (Kotler and Armstrong. 1999 ; อ้างถึงในชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552 : 64)

2. ราคา (Price) หมายถึง ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการกล่าวคือ การตั้งราคา สูงก็ จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำก็ทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจจะนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้อย่างไรก็ตามก็ได้หมายความว่าความวาทธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบธุรกิจจะต้อง อยู่ในสถานะของการมีคู่แข่งหากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมากแต่บริการของธุรกิจนั้นไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคาที่เพิ่มยอมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป หากธุรกิจตั้งราคาต่ำก็ จะนำมาสู่สงครามราคา เนื่องจากคู่แข่งรายอื่นสามารถลดราคาตามได้ ในเวลาอันรวดเร็วในมุมมอง ของลูกค้าการตั้งราคามีผลเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า และราคาของการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ กล่าวคือราคาสูงคุณภาพในการบริการ น่าจะสูงด้วย ทำให้มีภาพหรือความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่จะได้รับสูงด้วยแต่ผลที่ตามมา คือ บริการต้อง มีคุณภาพตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ได้ในขณะที่การตั้งราคาต่ำลูกค้ามักคิดว่าจะได้รับบริการ ที่มีคุณภาพด้อยตามไปด้วยซึ่งถ้าหากต่ำมากๆ ลูกค้าอาจจะไม่ใช้บริการได้ เนื่องจากไม่กล้าเสี่ยงต่อ บริการที่จะได้รับดังนั้นการตั้งราคาในธุรกิจบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนมากกว่าการตั้งราคาของสินค้า มาก ซึ่งผู้บริหารต้องไม่ลืมว่าราคาก็จะเป็นเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายออกไป เพื่อการรับบริการกับธุรกิจ หนึ่งๆ ดังนั้นการที่ธุรกิจตั้งราคาไว้สูง ก็หมายความว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ก็ต้องจ่ายเงินสูงด้วยผลที่ ตามมาก็ คือลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบราคากับคู่แข่ง หรืออย่างน้อยจะเปรียบเทียบกับความคุ้มค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับสิ่งที่จะได้รับ วิธีการตั้งราคาค่าบริการมี 3 วิธีใหญ่ ๆ (Zeithaml and Bitner, 1996; อ้างถึงในชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552) ดังนี้

2.1 การตั้งราคาตามต้นทุน (cost-based pricing) การตั้งราคาแบบนี้อาศัย ต้นทุน การให้บริการเป็นหลักในการคิดราคาและบวกกำไรที่ต้องการ โดยมีหลักในการคิด ดังนี้ ราคาเท่ากับ ต้นทุนบวกกำไรที่ต้องการโดยที่จะคิดต้นทุนทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการบริการนั้น ๆ ไม่ว่าจะ เป็น ค่าแรงของพนักงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในกระบวนการให้บริการและค่าใช้จ่ายในการ บริหาร เช่น ค่า น้ำค่าไฟ ค่าเช่าค่าดอกเบียส่วนกำไรที่ต้องการก็ขึ้นอยู่กับกิจการนั้นๆ ว่าต้องการ สร้างราคาสูงหรือต่ำ โดยอาจจะพิจารณาจากคุณภาพในการให้บริการ ความมีชื่อเสียงแบรนด์เนมของกิจการทั้งนี้การคิด ราคาแบบนี้จะคิดต่อครั้งหรือต่อชั่วโมงของการใช้บริการลูกค้า การคิด ราคาแบบนี้พบในค่าบริการที่ บริการธุรกิจค่าปรึกษากฎหมายค่าบริการจัดทำบัญชี

2.3 การตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า (perceived-value pricing) เป็นการตั้งราคา ตามการรับรู้คุณค่าของบริการในสายตา หรือความรู้สึกของลูกค้าหากลูกค้ารู้สึกว่าการบริการนั้น คมค่า กับเงิน ที่จ่ายมีคุณภาพในการให้บริการสูงมีภาพลักษณ์และแบรนด์เนม ที่ดีการตั้งราคา บริการต้อง สูง หากลูกค้ารู้สึกว่าการประหยัดเวลาแค่คุ้มค่านั้นมีคุณภาพการบริการได้ตามมาตรฐาน จะต้องตั้งราคา ต่ำ เช่น บริการศูนย์ซ่อมรถยนต์กับอู่รถยนต์การรับรู้คุณค่าของศูนย์ซ่อมรถยนต์ย่อม สูงกว่าอู่รถยนต์ ดังนั้นการตั้งราคาจึงแตกต่างกัน คือราคาค่าบริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ย่อมสูงกว่าอู่รถยนต์

3. สถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึงโครงสร้างของช่องทางซึ่ง ประกอบ ไปด้วยสถาบันและกิจกรรมที่ใช้เพื่อให้บริการต่อลูกค้า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่า และ คุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง(Location)ละช่องทางในการ นำเสนอบริการ (Channels) เพื่อให้สินค้าไปสู่ลูกค้าตามเป้าหมาย ซึ่งสินค้านั้นอาจผ่านคน กลาง ประเภทต่างๆ จำนวนมากน้อยรายตามลักษณะชนิดของสินค้า หรือการจำหน่ายสินค้าที่ไม่ต้อง ผ่าน คนกลางเลยจนถึงใช้คนกลางจำนวนมากรายตามช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งความแตกต่างของ ช่อง ทางการจัดจำหน่ายขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้า สินค้าที่เนาเปื้อยเสียหายง่าย จะมีช่องทางการ จัดจำหน่ายกับสินค้าคงทน เก็บไว้ได้นาน และสามารถขนส่งไปในระยะไกล เป็นต้น ในการให้บริการ นั้นสามารถให้บริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ 4 วิธีคือ (Zeithaml and Bitner, 1996; อ้างถึง ในชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552)

3.1 การให้บริการผ่านร้าน (Outlet)การให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักกรีดร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตให้บริการด้วยการเปิดร้านค้าตาม ตึกแถวในชุมชนหรือ ในห้างสรรพสินค้าแล้วขยายสาขาออกไปเพื่อให้บริการลูกค้าได้สูงสุดโดย ร้านประเภทนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง โดยการเปิดร้านค้า ขึ้นมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการการให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวก ของลูกค้าเช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วยการส่งพนักงานทำความสะอาดไปทำความสะอาดอาคาร การบริการปรึกษาคดีถึงที่ทำงานลูกค้า การจ้างวิทยากรมาฝึกอบรมที่โรงแรมแห่งหนึ่ง การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องการจัดตั้งสำนักงานที่ หรรุหราหรือการเปิดเป็นร้านค้าให้บริการสำนักงานอาจจะที่บ้านเจ้าของหรืออาจจะมีสำนักงาน แยกต่างหากแต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

3.3 การให้บริการผ่านตัวแทนการให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจ ด้วยการขยายแฟรนไชส์หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยาย ธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทยขายตัวเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยวและโรงแรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็ชอราตัน แมริออตต์ เป็นต้น

3.4 การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์การให้บริการแบบนี้เป็นการที่ค่อนข้างใหม่โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงานเพื่อทำให้การ บริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงเช่น การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ แก้อั้วนวดอัตโนมัติเครื่องชั่งน้ำหนักหยอดเหรียญตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวนโหลด ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ตสิธิ์ธีรสรณ์ กล่าวว่ เป็นสถานที่ ที่บริษัทนำผลิตภัณฑ์มาให้สมาชิกทางการตลาดช่องทางเกี่ยวข้องกับ 2 เรื่องคือ

- 1) ช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งได้แก่ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีกที่ขายผลิตภัณฑ์ที่ได้จากผู้ผลิตให้แก่ผู้บริโภค
- 2) การจัดกระจายทางกายภาพ ซึ่งได้แก่การขนส่งการเก็บสินค้าในคลังสินค้า และการควบคุมสินค้าคงคลังที่ ทำให้สินค้ามีไว้ขายให้ผู้บริโภคในสถานที่และเวลาที่เหมาะสมในช่องทางทางการตลาด

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญกับด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการมากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรใส่ใจการออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการประเมินถึงความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวกระโดดต่างจากอดีต องค์กรจึงสามารถนำอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยใช้ในการประเมินเพื่ออำนวยความสะดวก

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยของธุรกิจร้านค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญกับด้านราคาสินค้า ดังนั้น นักการตลาดจึงต้องคำนึงถึงมูลค่าและอรรถประโยชน์ของผลิตภัณฑ์

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพรด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ศึกษา และคอยหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการร้านอาหารหมั่นทำการศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม เช่น การอบรมเพิ่มพูนทักษะในการทำอาหารการอบรมเพิ่มเติมความรู้ทางด้านการให้บริการ หรือการหาความรู้ในการใช้เทคโนโลยี เช่น Facebook Line Instagram มาช่วยประชาสัมพันธ์ธุรกิจร้านอาหารให้ลูกค้าได้รับรู้ในวงกว้าง และเพิ่มการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ

บรรณานุกรม

- กานต์สิริ สุขทวี. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการประกอบธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2561). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์ กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฏยา พยัคคิน และคณะ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปฎิพาร์ เพชรศิริ (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าในเขตตลาดโบ๊เบ๊ของธุรกิจค้าปลีก วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เปรมยศ ประสมศักดิ์ (2561). คุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า ราคา ความพึงพอใจ และความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อร้าน สินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องมือช่างของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พสุ เดชะรินทร์. (2562). การวางแผนเชิงกลยุทธ์ศาสตร์ กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีนซ์ แอนด์มีเดีย.
- พัทธมน ฐระธรรมานนท์ และคณะ. (2565). ปัจจัยธุรกิจคุณลักษณะของผู้ประกอบการและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจเบเกอร์รี่บนออนไลน์ วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุวดี ไชยสร (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจผันตัวเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าผ่านออนไลน์ ของประชาชนที่อยู่ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สวลี วงศ์ไชยา (2560). อิทธิพลกลยุทธ์ธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สิทธิศักดิ์ พุกษ์ปิติกุล. (2563). ปัจจัยและกลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาญจนบุรี วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุกัญญา ศิริโท (2560). ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- วลัย ช่อนกลิ่น (2561). กลยุทธ์การค้าปลีกที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีกและแฟรนไชส์. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

อารีญา โลกถวิล (2561). **ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจค้าส่งอาหารทะเลสดของผู้ประกอบการ
ใน อำเภ่อ่าวลึก จังหวัดกระบี่** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

โอลซ์ และคณะ. (2560). **การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล** วารสารนักบริหาร, 21-41.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ

- Evan. (1976). **Consumer behavior** / by James F. Engel, David T. Kollat and Roger D. Blackwell (2nd ed. ed.). Illinois :: Dryden Press.
- Frese, M and kruif, Mechilen D. (2000) **Business Horizons: Structure is not organization**. The Journal of the Kelley School of Business, Indiana University.
- Hatten. (2006). **Contemporary cases in consumer behavior** / Roger D. Blackwell, James F. Engel, W. Wayne Talarzyk. Hinsdale, Ill. :: Dryden Press.
- Kotler. (1997). **Marketing management** / Philip Kotler (11th ed. (International ed.) ed.). New Jersey :: Pearson Education International.
- Longenecker, Moore, Petty and Palich. (2006). **The functions of the executive Chester I. Barnard** (30th anniversary ed. ed.). Cambridge, Mass. :: Harvard University Press.
- Payne. (1993). **Consumer behavior** / Leon G. Schiffman and Leslie Lazar Kanuk (9th ed., Pearson International ed. ed.). Upper Saddle River, NJ :: Pearson Prentice-Hall / Pearson Education International.
- Philip Kotler. (2003). **Marketing Management**. 11th ed. Upper Sanddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Thomas L. Wheelen. (1997). **Elementary mathematical macroeconomics** / by David A. Bowers and Robert N. Baird. Englewood Cliffs, N.J. :: Prentice-Hall.
- Walter A. Shewhart. (1967). **Multi-unit management key success factors in the casual dining restaurant industry**. International journal of contemporary hospitality management.
- Zeithaml and Bitner. (1996). **A theoretical framework for multi-unit management development in the 21st century**. Journal of Foodservice Business Research.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

2. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของธุรกิจร้านอาหาร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถาม ข้าพเจ้านางสาวกัลย์สุดา คงแทน หมายเลขโทรศัพท์ 064-0404482 E-mail : 62205001@kmitl.ac.th

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวกัลย์สุดา คงแทน

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาตรีขึ้นไป

5. ท่านประกอบกิจการร้านอาหารลักษณะใด

ลักษณะประเภทร้านอาหาร

ลักษณะจัดวางสินค้าประเภท

ลักษณะอื่น ๆ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 - 30,000 บาท มากกว่า 30,001 ขึ้นไป

7. อายุของกิจการ

1-5 ปี 11-15 ปี
 6-10 ปี 15 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียด ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ					
1. การวางแผนที่ผิดพลาดของผู้ประกอบการ					
2. ท่านเต็มใจเข้าไปเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้					
3. ท่านมีการประเมินความเสี่ยงก่อนว่า ไม่เกินความสามารถของตัวเอง					
4. ท่านหาทางเลือกไว้หลายทางเพื่อเป็น แนวทางในการเผชิญกับความเสี่ยง					
5. ท่านกล้าเผชิญกับความเสี่ยงอย่างไม่ ย่อท้อ					
ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ					
6. ท่านมีความคิดอยากเริ่มทำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
7. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์และมีจินตนาการมากกว่าผู้อื่น					
8. ท่านนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจของท่าน					
9. ท่านมีการคิดวางแผนรับมือกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่พบเจอ					
ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก					
10. ใช้วิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
11. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
12. มีความคิดในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้					
13. ท่านทำการศึกษา และคอยหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ					
14. ไม่ย่อท้อกับปัญหา หรือความผิดพลาดที่ท่านพบเจอ					
15. มีการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นในอดีต					
16. มีการปรึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจกับผู้เชี่ยวชาญ					
17. ชอบทำงานที่มีความท้าทาย โดยท่านมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของธุรกิจร้านอาหาร

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียด ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของธุรกิจร้านอาหาร

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

- 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยของธุรกิจร้านค้า	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพสินค้า					
1. สินค้าที่จำหน่ายในร้านผลิตโดยผู้ผลิตที่มีความน่าเชื่อถือได้สูง					
2. สินค้าที่จำหน่ายในร้านมีรูปทรงและผิวสัมผัสที่ดูสวยงาม					
3. บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่ายในร้านดูสวยงามดึงดูดสายตา					
4. บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่ายในร้านค้ามีความเชื่อถือในการบรรจุสินค้า					
5. สินค้าที่จำหน่ายในร้านมีความปลอดภัยในการนำไปใช้งานไม่เสี่ยงอันตราย					
ด้านราคาสินค้า					
6. การตั้งราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า					
7. การตั้งราคาสินค้าสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ					
8. การตั้งราคาสินค้าชนิดเดียวกันไม่ได้แพงกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น					
9. ร้านค้าตั้งราคาสินค้าอย่างมีจรรยาบรรณไม่เอาเปรียบลูกค้า					
10. ราคาสินค้าดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อ					
ด้านการให้บริการของพนักงาน					
11. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที					
12. พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ					
13. ร้านค้าสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย					
14. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. พนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ด้านการส่งเสริมการขาย					
16. มีการบริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน					
17. บริการคล่องแคล่ว รวดเร็ว และ ถูกต้อง					
18. มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า					
19. มีบริการตกแต่งร้านสำหรับวันพิเศษของลูกค้า					
20. บิลเรียกเก็บเงินมีแสดงรายการอาหารและราคาอาหารให้ชัดเจน					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 การดำเนินธุรกิจร้านอาหาร

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

5 คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 คือ ระดับความพึงพอใจมาก

3 คือ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 คือ ระดับความพึงพอใจน้อย

1 คือ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การดำเนินธุรกิจร้านอาหาร	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
มุมมองด้านการเงิน					
1. มีเงินทุนหมุนเวียนและแหล่งเงินทุนสำรองในการดำเนินกิจการอย่างเพียงพอ					
2. มีการวางแผนทางการเงินที่ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว					
3. สามารถคาดการณ์ผลกำไรล่วงหน้าและปรับแผนการเงินเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ					
4. มีการวางแผนในการใช้เงินทุนอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้					
5. แก้ไขปัญหาด้านการเงินของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
มุมมองด้านการจัดการ					
6. ธุรกิจมีการวางแผนในการดำเนินงานเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนทุกกระบวนการ					
7. ธุรกิจมีการจัดสายงานในการทำงานที่เป็นเอกภาพ					
8. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที่และมีประสิทธิภาพ					
9. สามารถกำกับดูแลควบคุมการดำเนินงานทุกกระบวนการอย่างใกล้ชิด					
10. มีวิสัยทัศน์และมองเห็นโอกาสในความสำเร็จของธุรกิจ					
มุมมองด้านการตลาด					
11. สินค้าใหม่และมีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. สินค้ามีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
13. มีสถานที่จัดจำหน่ายที่สะดวกสำหรับลูกค้า					
14. มีส่วนลดสำหรับสมาชิก หรือโปรโมชั่นให้กับลูกค้า					
15. มีการจัดช่วงเวลาที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าราคาพิเศษได้ในแต่ละวัน					
มุมมองด้านเทคโนโลยี					
16. มีการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ					
17. คุณภาพของวัตถุดิบและกระบวนการผลิตทุกขั้นตอนเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ					
18. สินค้าได้รับรองความปลอดภัยจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง					
19. ธุรกิจของท่านมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนในการดูแลและตรวจสอบ					
20. เมื่อมีปัญหาในกระบวนการผลิตสามารถแก้ไขดำเนินงานต่อได้รวดเร็ว					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ดร. กิตติ แก้วเขียว
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
2. ผศ.ดร. ชัยญญาภัค หล้าแหล่ง
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
3. อาจารย์ภรณ์ไพลิน คุณวุฒิ
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
 ที่ อว. 7010/ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
 เรียน นายเต็มศักดิ์ อนุมาศ

ด้วย นางสาวกัลย์สุตา คงแท้ รหัสนักศึกษา 62205001 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำสหกิจศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
 ดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์
 ดร.มัลลิกา สิบงกฏ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้
 ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
 งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็น
 ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับบัณฑิตกรรมการบริการและคุณภาพ
 บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สิบงกฏ)
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
 ที่ อว. 7010/ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
 เรียน ผศ.ดร. ชัญญุภัค หล้าหลั่ง


ด้วย นางสาวกัลย์สุตา คงแทน รหัสนักศึกษา 62205001 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำสหกิจศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
 ดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์
 ดร.มัลลิกา สุนงกฏ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้
 ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
 งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็น
 ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับวัดกรมการบริการและคุณภาพ
 บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุนงกฏ)
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
ดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดย
นางสาวกัญญา คงแทน รหัสนักศึกษา 62205001 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.
มัลลิกา สุนงกฏ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถาม
ประชาชนในจังหวัดชุมพร ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

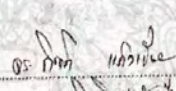
- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์โดยกรุณาให้

คะแนน


ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน
โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวกัญญา คงแทน)
นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร


 (กัญญา คงแทน)
 หน่วยงาน กิจการพิเศษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้


การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษาโครงการพิเศษ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวกัลย์สุดา คงแท้
รหัสประจำตัว 62205001
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)
 ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

2/50/163 15030414: 11.0: 20/1540/14:

ลงชื่อ ๑๕ 1๗๑ 11/๑๖/๖๕
 (กมล เกียรติคุณ)
 วันที่ ๑๕ / ๒ / ๖๕

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษาโครงการพิเศษ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวกัลย์สุดา คงแทน
รหัสประจำตัว 62205001
หัวข้อวิทยานิพนธ์ บัณฑิตที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาล
เมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ขอคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ 

(...ผศ.ดร. ชัญญาภัค หล้าแหล่ง...)

วันที่.....15 ก.พ. 2566.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดย นางสาวกัลย์สุดา คงแทน รหัสนักศึกษา 62205001 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร. มัลลิกา สูงกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามประชาชนในจังหวัดชุมพร ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้

คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าเป็นไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวกัลย์สุดา คงแทน)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

.....
อ.อรุณโรจน์ คุณวุฒิ

(อ.อรุณโรจน์ คุณวุฒิ)

หน่วยงาน..... สจล. วิทยาเขตชุมพรฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
 เพื่อประกอบการศึกษาโครงการพิเศษ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา
 บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา	นางสาวกัญญา คงแทน
รหัสประจำตัว	62205001
หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

ดำเนินการต่อ

ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....

ลงชื่อ อภิสิทธิ์ คุณวุฒิ
 (อภิสิทธิ์ คุณวุฒิ)
 วันที่ 28/2/66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ค.

ค่าคุณภาพแบบสอบถาม

ค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม (IOC)

ค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	1. เพศ () ชาย () หญิง	1	1	1	1	ใช้ได้
	2. อายุ () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 30 ปี () 31 - 40 ปี () 41 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้
	3. สถานภาพ () โสด () สมรส () หย่าร้าง/หม้าย	1	1	1	1	ใช้ได้
	4. ระดับการศึกษาสูงสุด () ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () มัธยมศึกษา () อนุปริญญา/ปวส. () ปริญญาตรี () ปริญญาตรีขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้
	5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 - 20,000 บาท	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	() 20,001 - 30,000 บาท () มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป					
	6. อายุของกิจการ () 1-5 ปี () 6-10 ปี () 11-15 ปี () 15 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบการ						
1.	การวางแผนที่ผิดพลาดของผู้ประกอบการ	0	1	1		แก้ไข
2.	ท่านเต็มใจเข้าไปเกี่ยวข้องกับการค้าเงินธุรกิจที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้	1	1	1		ใช้ได้
3.	ท่านมีการประเมินความเสี่ยงก่อนว่า ไม่เกินความสามารถของตัวเอง	1	1	1		ใช้ได้
4.	ท่านหาทางเลือกไว้หลายทางเพื่อเป็นแนวทางในการเผชิญกับความเสี่ยง	1	1	1		ใช้ได้
5.	ท่านกล้าเผชิญกับความเสี่ยงอย่างไม่ ย่อท้อ	1	1	1		แก้ไข
ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ						
6.	ท่านมีความคิดอยากเริ่มทำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ	1	1	1	1	ใช้ได้
7.	ท่านมีความคิดสร้างสรรค์และมีจินตนาการมากกว่าผู้อื่น	0	1	1	1	แก้ไข
8.	ท่านนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
9.	ท่านมีการคิดวางแผนรับมือกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่พบเจอ	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านความสามารถในการทำงานเชิงรุก						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10.	ใช้วิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	0	1	1		แก้ไข
11.	ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1	1	1		ใช้ได้
12.	มีความคิดในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	1	1	1		แก้ไข
ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้						
13.	ท่านทำการศึกษา และคอยหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	1	1	1		แก้ไข
14.	ไม่ย่อท้อกับปัญหา หรือความผิดพลาดที่ท่านพบเจอ	1	1	1		ใช้ได้
15.	มีการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นในอดีต	1	1	1		แก้ไข
16.	มีการปรึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจกับผู้เชี่ยวชาญ	1	1	1		แก้ไข
17.	ชอบทำงานที่มีความท้าทาย โดยท่านมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น	1	1	1		ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของธุรกิจร้านอาหาร

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านคุณภาพสินค้า						
18.	สินค้าที่จำหน่ายในร้านผลิตโดยผู้ผลิตที่มีความน่าเชื่อถือได้สูง	1	1	1	1	ใช้ได้
19.	สินค้าที่จำหน่ายในร้านมีรูปทรงและผิวสัมผัสที่ดูสวยงาม	1	1	1	1	ใช้ได้
20.	บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่ายในร้านดูสวยงามดึงดูดสายตา	1	1	1	1	ใช้ได้
21.	บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่ายในร้านมีความเชื่อถือในการบรรจุสินค้า	1	1	1	1	ใช้ได้
22.	สินค้าที่จำหน่ายในร้านมีความปลอดภัยในการนำไปใช้งานไม่เสี่ยงอันตราย	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านราคาสินค้า						
23.	การตั้งราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	1	1	1	1	ใช้ได้
24.	การตั้งราคาสินค้าสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ	1	1	1	1	ใช้ได้
25.	การตั้งราคาสินค้าชนิดเดียวกันไม่ได้แพงกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

26.	ร้านค้าตั้งราคาสินค้าอย่างมีจรรยาบรรณไม่เอาเปรียบลูกค้า	1	1	1	1	ใช้ได้
27.	ราคาสินค้าดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อ	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการให้บริการของพนักงาน						
28.	พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที	1	1	1	1	ใช้ได้
29.	พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
30.	ร้านค้าสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้
31.	พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
32.	พนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการส่งเสริมการขาย						
33.	มีการบริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน	1	1	1	1	ใช้ได้
34.	บริการคล่องแคล่ว รวดเร็ว และ ถูกต้อง	1	1	1	1	ใช้ได้
35.	มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า	1	1	1	1	ใช้ได้
36.	มีบริการตกแต่งร้านสำหรับวันพิเศษของลูกค้า	1	1	1	1	ใช้ได้
37.	บิลเรียกเก็บเงินมีแสดงรายการอาหารและราคาอาหารให้ชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของการดำเนินธุรกิจร้านค้า

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
มุมมองด้านการเงิน						
38.	มีเงินทุนหมุนเวียนและแหล่งเงินทุนสำรองในการดำเนินกิจการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1	ใช้ได้
39.	มีการวางแผนทางการเงินที่ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	1	1	1	1	ใช้ได้
40.	สามารถคาดการณ์ผลกำไรล่วงหน้าและปรับแผนการเงินเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ	1	1	1	1	ใช้ได้
41.	มีการวางแผนในการใช้เงินทุนอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้	1	1	1	1	ใช้ได้
42.	แก้ไขปัญหาด้านการเงินของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
มุมมองด้านการจัดการ						
43.	ธุรกิจมีการวางแผนในการดำเนินงานเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนทุกกระบวนการ	1	1	1	1	ใช้ได้
44.	ธุรกิจมีการจัดสายงานในการทำงานที่เป็นเอกภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
45.	สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีและมี ประสิทธิภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้

46.	สามารถกำกับดูแลควบคุมการดำเนินงาน ทุกกระบวนการอย่างใกล้ชิด	1	1	1	1	ใช้ได้
47.	มีวิสัยทัศน์และมองเห็นโอกาสใน ความสำเร็จของธุรกิจ	0	1	1	0.66	แก้ไข
มุมมองด้านการตลาด						
48.	สินค้าใหม่และมีคุณภาพตรงความต้องการ ของลูกค้า	0	1	1	1	แก้ไข
49.	สินค้ามีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	0	1	1	1	แก้ไข
50.	มีสถานที่จัดจำหน่ายที่สะดวกสำหรับลูกค้า	0	1	1	1	แก้ไข
51.	มีส่วนลดสำหรับสมาชิก หรือโปรโมชั่น ให้กับลูกค้า	1	1	1	1	ใช้ได้
52.	มีการจัดช่วงเวลาที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้า ราคาพิเศษได้ในแต่ละวัน	1	1	1	1	ใช้ได้
มุมมองด้านเทคโนโลยี						
53.	มีการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
54.	คุณภาพของวัตถุดิบและกระบวนการผลิต ทุกขั้นตอนเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
55.	สินค้าได้รับรองความปลอดภัยจาก หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	1	ใช้ได้
56.	ธุรกิจของท่านมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็น ขั้นตอนในการดูแลและตรวจสอบ	0	1	1	0.66	แก้ไข
57.	เมื่อมีปัญหาในกระบวนการผลิตสามารถ แก้ไขดำเนินงานต่อได้รวดเร็ว	0	1	1	0.66	แก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00 – 0.66 พิจารณาปรับปรุง หรือนำออก

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability : R)

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.96	57



ภาคผนวก ง.

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุกิจการ

1. เพศ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ชาย	64	45.40	45.40	45.40
	หญิง	77	54.60	54.60	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

2. อายุ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	6	4.2	4.2	4.2
	20 – 30 ปี	38	27	27	31.2
	31 – 40 ปี	55	39	39	70.2
	41 ปีขึ้นไป	42	29.80	29.80	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

3. สถานภาพ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	โสด	39	27.70	27.70	27.70
	สมรส	77	54.60	54.60	82.30
	หย่าร้าง/หม้าย	25	17.70	17.70	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

4. ระดับการศึกษา

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	14	9.90	9.90	9.90
	มัธยมศึกษา	55	39	39	48.90
	อนุปริญญา/ปวส.	40	28.40	28.40	77.3
	ปริญญาตรี	30	21.30	21.30	98.60
	ปริญญาตรีขึ้นไป	2	1.40	1.40	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	9.20	9.20	9.20
	10,001 – 20,000	92	65.20	65.20	74.4
	20,001 – 30,000	30	21.30	21.30	95.70
	มากกว่า 30,000 ขึ้นไป	6	4.30	4.30	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. อายุของกิจการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	1 – 5 ปี	22	15.60	15.60	15.60
	6 – 10 ปี	42	29.80	29.80	45.40
	11 – 15 ปี	45	31.90	31.90	77.30
	15 ปีขึ้นไป	32	22.70	22.70	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน
ธุรกิจร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1. การวางแผนที่ผิดพลาดของผู้ประกอบการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	2.80	2.80	2.80
	ปานกลาง	9	6.40	6.40	9.20
	มาก	55	39.00	39.00	48.2
	มากที่สุด	77	54.60	54.60	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

2. ท่านเต็มใจเข้าไปเกี่ยวข้องกับการค้าที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ปานกลาง	16	13.40	13.40	13.40
	มาก	73	51.80	51.80	65.20
	มากที่สุด	47	33.30	33.30	98.50
	น้อย	5	3.60	3.60	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

3. ท่านมีการประเมินความเสี่ยงก่อนว่า ไม่เกินความสามารถของตัวเอง

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	5.00	5.00	5.00
	ปานกลาง	17	12.10	12.10	17.10
	มาก	39	27.70	27.70	44.80
	มากที่สุด	78	55.30	55.30	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

4. ทานหาทางเลือกไว้หลายทางเพื่อเป็น แนวทางในการเผชิญกับความเสี่ยง

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	9	6.40	6.40	6.40
	ปานกลาง	24	17.10	17.10	23.50
	มาก	50	35.50	35.50	59
	มากที่สุด	58	41.10	41.10	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

5. ทานกล้าเผชิญกับความเสี่ยงอย่างไม่ ย่อท้อ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	10	6.40	6.40	6.40
	ปานกลาง	24	17.10	17.10	23.50
	มาก	51	35.50	35.50	59
	มากที่สุด	56	41.10	41.10	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

		Statistics					
		การวาง แผนที่ ผิดพลาด ของผู้ ประกอบ การ	ท่านเต็ม ใจเข้าไป เกี่ยวข้อง กับการ ดำเนิน ธุรกิจที่ไม่ สามารถ คาดการณ์ ได้	ท่านมี การ ประเมิน ความ เสี่ยงก่อน ว่าไม่เกิน ความ สามารถ ของตัว ท่านเอง	ท่านหา ทางเลือก ไว้หลาย ทางเพื่อ เป็น แนวทางใน การเผชิญ กับความ เสี่ยง	ท่าน กล้า เผชิญ กับ ความ เสี่ยง อย่าง ไม่ ย่อ ท้อ	ด้านความ เสี่ยงของ ผู้ประกอบการ
N	Valid	141	141	141	141	141	141
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.43	4.15	4.33	4.11	4.09	4.22
Std. Deviation		0.73	0.75	0.87	0.91	0.92	0.53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ท่านมีความคิดอยากเริ่มทำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	3	2.10	2.10	2.10
	ปานกลาง	20	14.20	14.20	16.30
	มาก	56	40.00	40.00	56.30
	มากที่สุด	62	44.00	44.00	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

7. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์และมีจินตนาการมากกว่าผู้อื่น

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	2.80	2.80	2.80
	ปานกลาง	14	9.90	9.90	12.70
	มาก	56	39.70	39.70	52.40
	มากที่สุด	67	47.50	47.50	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

8. ท่านนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจของท่าน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	8	5.70	5.70	5.70
	ปานกลาง	13	9.20	9.20	14.90
	มาก	48	34.00	34.00	48.90
	มากที่สุด	71	50.40	50.40	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

9. ท่านมีการคิดวางแผนรับมือกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่พบเจอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	5	3.60	3.60	3.60
	ปานกลาง	22	15.60	15.60	19.20
	มาก	60	42.60	42.60	61.80
	มากที่สุด	54	38.30	38.30	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

Frequencies

		Statistics				
		ท่านมี	ท่านมี	ท่านนำ	ท่านมีการ	ด้านนวัตกรรม
		ความคิด	ความคิด	เทคโนโลยี	คิดวางแผน	ของ
		อยาก	สร้างสรรค์	ใหม่ๆ เข้า	รับมือกับ	ผู้ประกอบการ
		เริ่มทำ	และมี	มาใช้เพื่อ	เหตุการณ์	
		เกี่ยวกับ	จินตนาการ	พัฒนา	หรือ	
		ผลิตภัณฑ์	มากกว่า	ธุรกิจของ	สถานการณ์	
		ใหม่ๆ	ผู้อื่น	ท่าน	ที่พบเจอ	
		อยู่เสมอ				
N	Valid	141	141	141	141	141
	Missing	0	0	0	0	
Mean		4.26	4.32	4.30	4.16	4.25
Std. Deviation		.77	.76	.86	.81	.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ใช้วิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	4.30	4.30	4.30
	ปานกลาง	22	15.60	15.60	19.90
	มาก	58	41.10	41.10	61
	มากที่สุด	55	39.00	39.00	100.0
	รวม		100.0	100.0	

11. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	3.50	3.50	3.50
	ปานกลาง	17	13.40	13.40	16.90
	มาก	44	51.80	51.80	68.70
	มากที่สุด	74	33.30	33.30	100.0
	รวม		100.0	100.0	

12. มีความคิดในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	4.30	4.30	4.30
	ปานกลาง	20	14.20	14.20	18.50
	มาก	50	35.50	35.50	54.00
	มากที่สุด	65	46.10	46.10	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		ใช้วิธีการ ทำงาน ใหม่ที่มี ประสิทธิภาพ มากขึ้น	ปรับเปลี่ยน กระบวนการ ทำงาน เพื่อให้การ ทำงานมี ประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น	มี ความคิด ในการ ปรับปรุง การ ทำงานให้ ดีขึ้น	ด้าน ความสามารถ ในการทำงาน เชิงรุก
N	Valid	141	141	141	141
	Missing	0	0	0	
Mean		4.15	4.32	4.23	4.23
Std. Deviation		0.83	0.84	0.85	0.58

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. ท่านทำการศึกษา และคอยหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	10	7.10	7.10	7.10
	ปานกลาง	32	22.70	22.70	29.80
	มาก	61	43.30	43.30	73.10
	มากที่สุด	38	27.00	27.00	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

14. ไม่ย่อท้อกับปัญหา หรือความผิดพลาดที่ท่านพบเจอ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	3	2.10	2.10	2.10
	ปานกลาง	19	13.50	13.50	15.60
	มาก	51	36.20	36.20	71.60
	มากที่สุด	68	48.20	48.20	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

15. มีการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นในอดีต

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	2.10	2.10	2.10
	ปานกลาง	13	4.30	4.30	6.40
	มาก	54	38.30	38.30	44.70
	มากที่สุด	68	48.20	48.20	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. มีการปรึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจกับผู้เชี่ยวชาญ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	12	8.50	8.50	8.50
	ปานกลาง	17	12.10	12.10	20.60
	มาก	61	43.30	43.30	63.90
	มากที่สุด	51	36.20	36.20	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

17. ขอบทำงานที่มีความท้าทาย โดยท่านมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	3	2.10	2.10	2.10
	ปานกลาง	25	17.70	17.70	19.80
	มาก	58	41.10	41.10	60.90
	มากที่สุด	55	39.00	39.00	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		ท่าน ไม่ย่อท้อ กับการเรียนรู้อย่าง จริงจัง	ไม่ย่อท้อ กับปัญหา หรือ ความ ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่ เสมอ	มีการเรียนรู้ จาก ข้อผิดพลาด ที่เคย เกิดขึ้นใน อดีต	มีการ ปรึกษา แนว ทางการ ดำเนิน ธุรกิจกับ ผู้เชี่ยวชาญ	ชอบ ทำงานที่ มีความ ท้าทาย โดยท่าน มี แรงจูงใจ ที่จะ ทำงาน นั้น	ด้าน ความ สม่ำเสมอ และใส่ใจ ในการ เรียนรู้
N	Valid	141	141	141	141	141	141
	Missing	0	0	0	0	0	
Mean		3.90	4.30	4.30	4.07	4.17	4.15
Std. Deviation		0.88	0.78	0.81	0.90	0.79	0.52

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของธุรกิจร้านค้าที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหาร
ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

1. สินค้าที่จำหน่ายในร้านผลิตโดยผู้ผลิตที่มีความน่าเชื่อถือได้สูง

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	4.30	4.30	4.30
	ปานกลาง	17	12.10	12.10	16.40
	มาก	52	36.90	36.90	53.30
	มากที่สุด	66	46.80	46.80	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

2. สินค้าที่จำหน่ายในร้านมีรูปทรงและผิวสัมผัสที่ดูสวยงาม

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	2.10	2.10	2.10
	ปานกลาง	15	13.50	13.50	15.60
	มาก	60	36.20	36.20	51.80
	มากที่สุด	62	48.20	48.20	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

3. บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่ายในร้านดูสวยงามดึงดูดสายตา

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	11	7.80	7.80	7.80
	ปานกลาง	18	12.80	12.80	20.60
	มาก	55	39.00	39.00	59.60
	มากที่สุด	57	40.40	40.40	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

4. บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่จำหน่ายในร้านค้ามีความเชื่อถือในการบรรจุสินค้า

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	10	7.10	7.10	7.10
	ปานกลาง	33	23.40	23.40	30.50
	มาก	46	32.60	32.60	63.10
	มากที่สุด	52	36.90	36.90	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

5. สินค้าที่จำหน่ายในร้านมีความปลอดภัยในการนำไปใช้งานไม่เสี่ยงอันตราย

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	2	1.40	1.40	1.40
	ปานกลาง	21	14.90	14.90	16.30
	มาก	56	39.70	39.70	56.00
	มากที่สุด	62	44.00	44.00	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	สินค้าที่ จำหน่าย ในร้าน ผลิตโดย ผู้ผลิตที่มี ความ น่าเชื่อถือ ได้สูง	สินค้าที่ จำหน่าย ในร้านมี รูปทรง และ ผิวสัมผัส ที่ดี สวยงาม	บรรจุภัณฑ์ ของสินค้าที่ จำหน่ายใน ร้านดู สวยงาม ดึงดูดสายตา	บรรจุภัณฑ์ ของสินค้าที่ จำหน่ายใน ร้านค้ำมี ความ เชื่อถือใน การบรรจุ สินค้า	สินค้าที่ จำหน่าย ในร้านมี ความ ปลอดภัย ในการ นำไปใช้ งานไม่ เสี่ยง อันตราย	ด้าน คุณภาพ สินค้า
N	Valid 141	141	141	141	141	141
	Missing 0	0	0	0	0	
Mean	4.26	4.28	4.12	3.99	4.26	4.18
Std. Deviation	0.83	0.76	0.91	0.94	0.76	0.85

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การตั้งราคาสินค้า เหมาะสมกับคุณภาพ สินค้า

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	2.80	2.80	2.80
	ปานกลาง	25	17.70	17.70	20.50
	มาก	55	39.00	39.00	59.50
	มากที่สุด	57	40.40	40.40	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

7. การตั้งราคาสินค้า สอดคล้องกับสถานะ เศรษฐกิจ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	5	3.50	3.50	3.50
	ปานกลาง	13	9.20	9.20	12.70
	มาก	64	45.40	45.40	58.10
	มากที่สุด	59	41.80	41.80	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

8. การตั้งราคาสินค้า ชนิดเดียวกันไม่ได้แพง กว่าผู้จำหน่ายรายอื่น

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	5.00	5.00	5.00
	ปานกลาง	12	8.50	8.50	13.50
	มาก	50	35.50	35.50	49.00
	มากที่สุด	72	51.10	51.10	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

9. ร้านค้าตั้งราคา สินค้าอย่างมี จรรยาบรรณไม่เอาเปรียบลูกค้า

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	10	7.10	7.10	7.10
	ปานกลาง	24	17.00	17.00	24.10
	มาก	47	33.30	33.30	57.40
	มากที่สุด	60	42.60	42.60	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

10. ราคาสินค้าดึงดูด ความสนใจให้เลือกซื้อ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	9	6.40	6.40	6.40
	ปานกลาง	22	15.60	15.60	22
	มาก	52	36.90	36.90	58.90
	มากที่สุด	58	41.10	41.10	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

		Statistics					
		การตั้ง ราคาสินค้า เหมาะสม กับ คุณภาพ สินค้า	การตั้ง ราคาสินค้า สอดคล้อง กับสภาวะ เศรษฐกิจ เศรษฐกิจ สินค้า	การตั้ง ราคา สินค้า เดียวกัน ไม่ได้แพง กว่าผู้ จำหน่าย รายอื่น	ร้านค้าตั้ง ราคา สินค้า อย่างมี จรรยาบรรณ ไม่เอา เปรียบลูกค้า	ราคา สินค้า ดึงดูด ความ สนใจ ให้ เลือก ซื้อ	ด้านราคา สินค้า
N	Valid	141	141	141	141	141	141
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.17	4.26	4.33	4.11	4.13	4.20
Std. Deviation		.81	.76	.83	.93	.90	.85

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	5	3.50	3.50	3.50
	ปานกลาง	24	17.00	17.00	20.50
	มาก	66	46.80	46.80	67.30
	มากที่สุด	46	32.60	32.60	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

12. พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	5.00	5.00	5.00
	ปานกลาง	13	9.20	9.20	14.20
	มาก	48	34.00	34.00	48.20
	มากที่สุด	73	51.80	51.80	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

13. ร้านค้าสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	5	3.50	3.50	3.50
	ปานกลาง	15	10.60	10.60	14.10
	มาก	58	41.10	41.10	55.20
	มากที่สุด	63	44.70	44.70	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

14. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	10	7.10	7.10	7.10
	ปานกลาง	25	17.70	17.70	24.80
	มาก	48	34.00	34.00	58.80
	มากที่สุด	58	41.10	41.10	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

15. พนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	5.00	5.00	5.00
	ปานกลาง	25	17.70	17.70	22.70
	มาก	59	41.80	41.80	64.50
	มากที่สุด	50	35.50	35.50	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		พนักงานมี ความพร้อมใน การให้บริการ อย่างทันที	พนักงานมี ความเต็ม ใจที่จะ ให้บริการ	ร้านค้า สามารถ เข้ารับ บริการได้ ง่าย	พนักงาน ให้บริการ อย่าง ถูกต้อง เหมาะสม	พนักงาน มีการ ให้บริการ อย่าง ต่อเนื่อง	ด้านการ ให้บริการ ของ พนักงาน
N	Valid	141	141	141	141	141	141
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.09	4.33	4.27	4.09	4.08	4.17
Std. Deviation		.79	.84	.79	.93	.85	.85

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. มีการบริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	2.90	2.90	2.90
	ปานกลาง	24	17.00	17.00	19.90
	มาก	60	42.60	42.60	62.50
	มากที่สุด	52	36.90	36.90	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

17. บริการคล่องแคล่ว รวดเร็ว และ ถูกต้อง

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	2.90	2.90	2.90
	ปานกลาง	9	6.40	6.40	9.30
	มาก	60	42.60	42.60	51.90
	มากที่สุด	68	48.20	48.20	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

18. มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	9	6.40	6.40	6.40
	ปานกลาง	13	9.20	9.20	15.60
	มาก	48	34.00	34.00	49.60
	มากที่สุด	71	50.40	50.40	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

19. มีบริการตกแต่งร้านสำหรับวันพิเศษของลูกค้า

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	8	5.70	5.70	5.70
	ปานกลาง	23	16.30	16.30	22.00
	มาก	54	38.30	38.30	60.30
	มากที่สุด	56	39.70	39.70	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

20. บิลเรียกเก็บเงินมีแสดงรายการอาหารและราคาอาหารให้ ชัดเจน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	4.30	4.30	4.30
	ปานกลาง	25	17.70	17.70	22.00
	มาก	54	38.30	38.30	60.30
	มากที่สุด	56	39.70	39.70	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	มีการ บริการ จัดส่ง อาหารถึง บ้าน	บริการ คล่องแคล่ว รวดเร็ว และ ถูกต้อง	มีบริการ รับจองโต๊ะ ล่วงหน้า	มีบริการ ตกแต่ง ร้าน สำหรับ วันพิเศษ ของลูกค้า	บิล เรียก เก็บเงิน มี แสดง รายการ อาหาร และ ราคา อาหาร ให้ ชัดเจน	ด้านการ ส่งเสริม การขาย
N	Valid 141	141	141	141	141	141
	Missing 0	0	0	0	0	0
Mean	4.14	4.36	4.28	4.12	4.13	4.21
Std. Deviation	.80	.73	.88	.88	.85	.84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจ

ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

1. มีเงินทุนหมุนเวียน และแหล่งเงินทุนสำรองในการดำเนินกิจการอย่างเพียงพอ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	8	5.70	5.70	5.70
	ปานกลาง	18	12.80	12.80	18.50
	มาก	48	34.00	34.00	52.50
	มากที่สุด	67	47.51	47.50	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

2. มีการวางแผนทางการเงินที่ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	1	0.70	0.70	0.70
	ปานกลาง	23	16.30	16.30	17.00
	มาก	59	41.80	41.80	58.80
	มากที่สุด	58	41.10	41.10	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

3. สามารถคาดการณ์ผลกำไรล่วงหน้าและปรับแผนการเงินเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	15	10.70	10.70	10.70
	ปานกลาง	8	5.70	5.70	16.40
	มาก	55	39.00	39.00	55.40
	มากที่สุด	63	44.70	44.70	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

4. มีการวางแผนในการใช้เงินทุนอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	4.30	4.30	4.30
	ปานกลาง	34	24.10	24.10	28.40
	มาก	42	29.80	29.80	58.20
	มากที่สุด	59	41.80	41.80	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

5. แก้ไขปัญหาด้านการเงินของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	0.70	0.70	0.70
	น้อย	3	2.10	2.10	2.80
	ปานกลาง	21	14.90	14.90	17.70
	มาก	61	43.30	43.30	61.00
	มากที่สุด	55	39.00	39.00	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	มีเงินทุน หมุนเวียน และแหล่ง เงินทุน สำรองใน การดำเนิน กิจการ อย่าง เพียงพอ	มีการ วางแผน ทาง การเงินที่ ดีทั้งใน ระยะสั้น และระยะ ยาว	สามารถ คาดการณ์ ผลกำไร ล่วงหน้า และปรับ แผนการ เงินเพื่อ ความ คล่องตัว ในการ ดำเนิน ธุรกิจ	มีการ วางแผน ใน การใช้ เงินทุน อย่างเป็น ระบบและ สามารถ ตรวจสอบ ได้	แก้ไขปัญหา ด้านการเงิน ของธุรกิจได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ	มุมมอง ด้าน การเงิน
N	Valid 141	141	141	141	141	141
	Missing 0	0	0	0	0	0
Mean	4.23	4.23	4.18	4.09	4.18	4.18
Std. Deviation	.88	.74	.95	.90	.81	.86

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ธุรกิจมีการวางแผนในการดำเนินงานเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนทุกกระบวนการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	2.80	2.80	2.80
	ปานกลาง	20	14.20	14.20	17.00
	มาก	56	39.70	39.70	56.70
	มากที่สุด	61	43.30	43.30	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

7. ธุรกิจมีการจัดสายงานในการทำงานที่เป็นเอกภาพ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	9	6.40	6.40	6.40
	ปานกลาง	13	9.20	9.20	15.60
	มาก	64	45.40	45.40	61.00
	มากที่สุด	55	39.00	39.00	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

8. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	2.80	2.80	2.80
	ปานกลาง	22	15.60	15.60	18.40
	มาก	42	29.80	29.80	48.20
	มากที่สุด	73	51.80	51.80	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

9. สามารถกำกับดูแลควบคุมการดำเนินงานทุกกระบวนการอย่างใกล้ชิด

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	5.00	5.00	5.00
	ปานกลาง	21	14.90	14.90	19.90
	มาก	56	39.70	39.70	59.60
	มากที่สุด	57	40.40	40.40	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

10. มีวิสัยทัศน์และมองเห็นโอกาสในความสำเร็จของธุรกิจ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	4.30	4.30	4.30
	ปานกลาง	29	20.60	20.60	24.90
	มาก	55	39.00	39.00	63.90
	มากที่สุด	50	35.50	35.50	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	ธุรกิจมี การ วางแผน ในการ ดำเนินงาน เป็น ขั้นตอนที่ ชัดเจนทุก กระบวนการ	ธุรกิจมี การจัด สาย งานใน การ ทำงานที่ เป็น เอกภาพ	สามารถ แก้ไข ปัญหา เฉพาะหน้าที่ เกิดขึ้นได้ อย่าง ทันที่ และมี ประสิทธิภาพ	สามารถ กำกับดูแล ควบคุมการ ดำเนินงาน ทุก กระบวนการ อย่าง ใกล้ชิด	มีวิสัยทัศน์ และ มองเห็น โอกาสใน ความสำเร็จ ของธุรกิจ	มุมมอง ด้าน การ จัดการ
N	Valid 141	141	141	141	141	141
	Missing 0	0	0	0	0	0
Mean	4.23	4.17	4.30	4.16	4.06	4.19
Std. Deviation	.79	.84	.83	.85	.85	.84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. สินค้าใหม่และมีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	5	3.50	3.50	3.50
	ปานกลาง	19	13.50	13.50	17.00
	มาก	60	42.60	42.60	59.60
	มากที่สุด	57	40.40	40.40	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

12. สินค้ามีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	5.00	5.00	5.00
	ปานกลาง	18	12.80	12.80	17.80
	มาก	50	35.50	35.50	53.30
	มากที่สุด	66	46.80	46.80	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

13. มีสถานที่จัดจำหน่ายที่สะดวกสำหรับลูกค้า

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	12	8.50	8.50	8.50
	ปานกลาง	12	8.50	8.50	17.00
	มาก	45	31.90	31.90	48.90
	มากที่สุด	72	51.10	51.10	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

14. มีส่วนลดสำหรับสมาชิกหรือโปรโมชั่นให้กับลูกค้า

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	2.80	2.80	2.80
	ปานกลาง	27	19.10	19.10	21.90
	มาก	53	37.60	37.60	59.50
	มากที่สุด	57	40.40	40.40	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

15. มีการจัดช่วงเวลาของลูกค้าสามารถซื้อสินค้าราคาพิเศษได้ในแต่ละวัน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	5.00	5.00	5.00
	ปานกลาง	27	19.10	19.10	24.10
	มาก	60	42.60	42.60	66.70
	มากที่สุด	47	33.30	33.30	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		สินค้าใหม่ และมี คุณภาพ ตรงความ ต้องการ ของลูกค้า	สินค้ามีราคา เหมาะสมกับ คุณภาพ	มีสถานที่ จัด จำหน่ายที่ สะดวก สำหรับ ลูกค้า	มีส่วนลด สำหรับ สมาชิก หรือโปร โมชั่น ให้กับ ลูกค้า	มีการจัด ช่วงเวลา ที่ลูกค้า สามารถ ซื้อ สินค้า ราคา พิเศษได้ ในแต่ละ วัน	มุมมอง ด้าน การตลาด
N	Valid	141	141	141	141	141	141
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.20	4.24	4.26	4.16	4.04	4.18
Std. Deviation		.80	.86	.93	.83	.85	.86

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. มีการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	4.30	4.30	4.30
	ปานกลาง	19	13.50	13.50	17.80
	มาก	55	39.00	39.00	56.80
	มากที่สุด	60	42.60	42.60	100.0
Valid	รวม	141	100.0	100.0	

17. คุณภาพของวัตถุดิบและกระบวนการผลิตทุกขั้นตอนเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	8	5.70	5.70	5.70
	ปานกลาง	10	7.10	7.10	12.80
	มาก	62	44.00	44.00	56.80
	มากที่สุด	61	43.30	43.30	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

18. สินค้าได้รับรองความปลอดภัยจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	4.30	4.30	4.30
	ปานกลาง	26	18.50	18.50	22.80
	มาก	48	34.00	34.00	56.80
	มากที่สุด	61	43.30	43.30	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

19. ธุรกิจของท่านมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนในการดูแลและตรวจสอบ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	8	5.70	5.70	5.70
	ปานกลาง	29	20.60	20.60	26.30
	มาก	53	37.60	37.60	63.90
	มากที่สุด	51	36.20	36.20	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

20. เมื่อมีปัญหาในกระบวนการผลิตสามารถแก้ไขดำเนินงานต่อได้รวดเร็ว

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	2.80	2.80	2.80
	ปานกลาง	21	14.90	14.90	17.70
	มาก	59	41.80	41.80	59.50
	มากที่สุด	57	40.50	40.50	100.0
	รวม	141	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		มีการ จัดหา อุปกรณ์ ที่ ทันสมัย และมี คุณภาพ พ	คุณภาพของ วัตถุดิบและ กระบวนการ ผลิตทุก ขั้นตอน เพื่อให้ได้ สินค้าที่มี คุณภาพ	สินค้าได้ รับรอง ความ ปลอดภัย จาก หน่วยงาน ของรัฐ ที่ เกี่ยวข้อง	ธุรกิจของ ท่านมี กระบวนการ รดำเนิน งานที่เป็น ขั้นตอนใน การดูแล และ ตรวจสอบ	เมื่อมีปัญหา ใน กระบวนการ ผลิต สามารถ แก้ไข ดำเนินงาน ต่อได้ รวดเร็ว	มุมมอง ด้าน เทคโนโลยี ยี่
N	Valid	141	141	141	141	141	141
	Missin g	0	0	0	0	0	0
Mean		4.21	4.25	4.16	4.04	4.20	4.22
Std. Deviation		.83	.82	.87	.89	.79	.468

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประวัติย่อผู้ศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือรับรองสหกิจศึกษา

ประวัติย่อผู้ศึกษา

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวกัลย์สุดา คงแทน
วัน เดือน ปีเกิด	09 ตุลาคม 2543
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2155 ม.12 ต.รับร่อ อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร
สถานที่ศึกษาปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขต ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	โรงเรียนอนุบาลปานฤทัย
พ.ศ. 2556	โรงเรียนนรมลชุมพร
พ.ศ. 2559	โรงเรียนสอาดเผดิมวิทยา จังหวัดชุมพร สายพิเศษศิลป์ภาษา- ภาษาญี่ปุ่น
พ.ศ. 2562	เข้าศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร