

การจัดการโซ่อุปทานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม กรณีศึกษา ชุมชนบ้านร่องศาลา

Supply Chain Management of Restaurant Service Business: Case Study Ban Rong Sala Community

พิทธินันท์ สมไชยวงศ์¹, จิรายุ ทองใจ²
สudarัตน์ ปัญญาคำ³ และ วรพิชชา จอมแก้ว⁴
Pitthinan Somchaiwong¹, Jirayu Tongjai²

Sudarat Panyakam³ and Worapitcha Jomkaew⁴

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna, Chiang Rai

¹Corresponding Author. E-mail: pitthinan421@gmail.com

Received June 1, 2023; **Revised** July 14, 2023; **Accepted** August 24, 2023

Abstract

This research aimed to study 1) the supply chain of Ban Rong Sala Community Service Business 2) to analyze the environment and value chain activities of Ban Rong Sala Community Service Business 3) to suggest guidelines for improving the process of the Ban Rong Sala Community Service Business. This research is qualitative. Key informants include business service providers in the Ban Rong Sala community. Make selections using case study research. The tool used for data collection was a structured interview with operators and service providers for Ban Rong Sala Community Service Business. Analyze data by analyzing content from procurement, inspection, storage, production, and service processes. The results showed that the supply chain process that enters the operation process has a total of 5 steps, and analyzing the environment also found problems in service delays, inhospitable locations, and more competitors. The researcher therefore analyzes various activities in the value chain to find ways to improve and increase operational efficiency by planning production, controlling raw materials according to needs, bringing in new technologies to help reduce waiting, and training employees to have knowledge skills suitable for service by increasing skills that are important to employees, such as

communication, language, and use of technology or various tools necessary to provide services, to create a competitive advantage.

Keywords: supply chain; value chain; service business

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา 2) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา และ 3) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ให้บริการธุรกิจของชุมชนบ้านร่องศาลา ทำการเลือกโดยใช้การวิจัยแบบกรณีศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการชุมชนบ้านร่องศาลา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อจัดหา การตรวจสอบ การจัดเก็บ การผลิต และการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการห่วงโซ่อุปทานที่เข้าสู่การดำเนินงานทั้งหมดภายในร้านมีขั้นตอนทั้งหมด 5 ขั้นตอน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมยังพบปัญหาในการให้บริการที่ล่าช้า สถานที่ไม่เอื้ออำนวยรวมถึงคู่แข่งที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ในห่วงโซ่คุณค่าเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยการวางแผนการผลิตและควบคุมวัตถุดิบให้สอดคล้องกับความต้องการและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเพื่อลดการรอคอยและทำการจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถเหมาะสมกับงานบริการ โดยเพิ่มทักษะด้านที่มีความสำคัญให้กับพนักงาน เช่น ด้านการสื่อสาร ภาษา และการใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการให้บริการ

คำสำคัญ: ห่วงโซ่อุปทาน; ห่วงโซ่คุณค่า; ธุรกิจบริการ

บทนำ

ธุรกิจร้านอาหาร และเครื่องดื่มเป็นหนึ่งในที่มีความสำคัญในภาคส่วนการให้บริการและมีผลต่อเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งจัดอยู่ในรูปแบบของการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความพึงพอใจ และความคาดหวังในการให้บริการลูกค้า เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจเกี่ยวกับที่พักอาศัย ธุรกิจให้บริการความงาม และธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น (Ministry of Public Health, 2022) ในปี 2565 ต้นทุนการทำธุรกิจร้านอาหารปรับเพิ่มขึ้นโดยรวมเฉลี่ยกว่า 14% เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยในปี 2564 ทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารหลายรายจำเป็นต้องปรับขึ้นราคาอาหาร เพื่อรักษาความสามารถในการทำธุรกิจ โดยราคาอาหารเพิ่มขึ้นเฉลี่ยประมาณ 10% จากปี 2564 การเติบโตของธุรกิจยังอยู่บนพื้นฐานของความระมัดระวัง โดยคาดว่า ในปี 2566 ธุรกิจร้านอาหารน่าจะเติบโต 2.7%-4.5% จากปี 2565 (ขณะที่ปี 2565 คาดว่ามีการขยายตัว 12.9%) หรือมีมูลค่า 4.18-4.25 แสนล้านบาท มูลค่ารวมจะยังต่ำกว่าก่อนโควิด-19 (Kasikorn Research Center, 2022) โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือของประเทศไทยมีสภาพแวดล้อมที่เป็นภูเขาและที่ราบระหว่างภูเขาทำให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นความสำคัญของสภาพแวดล้อมเหล่านี้ และนำมาเป็นจุดขายของธุรกิจในพื้นที่ ซึ่งมียานวนสถานประกอบการทั้งสิ้น 504,261 แห่ง หากพิจารณาเป็นรายจังหวัดพบว่า จังหวัดที่มีจำนวนสถานประกอบการมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย นครสวรรค์

พิษณุโลก และลำปาง มีสถานประกอบการที่ประกอบกิจการการขายปลีกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของสถานประกอบการทั้งสิ้น รองลงมาได้แก่สถานประกอบการการผลิต ร้อยละ 20.7 และการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 13.8 (National Statistical Office, 2022) ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม มีความเชื่อมโยง และเป็นธุรกิจที่ได้รับประโยชน์จากภาคการท่องเที่ยวเป็นหลัก เพื่อสร้างความแตกต่างในธุรกิจรูปแบบเดียวกัน ผู้ประกอบการต้องหาจุดขายในธุรกิจของตน เพื่อให้เป็นที่สนใจ และเป็นธุรกิจบริการร้านอาหารที่แตกต่างออกไปเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ

ความกังวลของผู้บริโภคต่อการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มขยายตัวเพียงร้อยละ 1.4–2.6 และมีผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อวันที่ลดลง โดยคาดว่ามูลค่าการใช้บริการต่อมือของผู้บริโภคนั้นจะมีการหดตัวอีกด้วย ทำให้เกิดผลกระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบการ ขณะที่ต้นทุนการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จำเป็นต้อง (1) กระจายช่องทางการสร้างรายได้ ให้ครอบคลุมไปยังกลุ่มลูกค้าในช่องทางอื่นมากยิ่งขึ้น (2) ปรับกระบวนการ และรูปแบบธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป (3) กลุ่มที่น่าจะได้รับผลกระทบอย่างจำกัด ได้แก่ ร้านอาหารทั่วไป ร้านอาหารริมทางและรถเข็นต่าง ๆ ผู้ประกอบการยังจำเป็นต้องปรับตัว อาทิ (1) ยกระดับมาตรฐานความสะอาดของร้านอาหารเพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการ และลดความกังวลของผู้บริโภคทั้งในเรื่องของความสะอาดของวัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ รวมถึงพนักงาน และผู้ประกอบอาหารอีกด้วย (2) เพิ่มความระมัดระวังในการบริหารจัดการวัตถุดิบและสินค้าคงคลัง รวมถึงการปรับลดความหลากหลายของเมนู (Kaijan & Patanathabutr, 2022)

ด้วยโอกาส และความเป็นไปได้ในธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่กำลังจะกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง ด้วยการได้รับการส่งเสริมจากทางนโยบายทางภาครัฐ “คนละครึ่ง” และ “เราเที่ยวด้วยกัน” ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะนำการวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานเพื่อทราบกระบวนการในการทำงาน และทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปของการให้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน และผลประกอบการขององค์กรตลอดห่วงโซ่อุปทานของการให้บริการ โดยการวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ของห่วงโซ่อุปทาน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของห่วงโซ่อุปทานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา
2. เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและกิจกรรมห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาห่วงโซ่อุปทานและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลาเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนที่ควรปรับแก้ รวมถึงอุปสรรคและโอกาสจากภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจ รวมถึงทำการวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ในห่วงโซ่อุปทานพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

กระบวนการธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มของชุมชนบ้านร่องศาลา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เจ้าของกิจการและพนักงานผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา จำนวน 8 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ ชุมชนบ้านร่องศาลา ตำบลดงมะตะ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านเวลา ใช้ระยะเวลา 1 ปี (ระหว่าง 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ในกระบวนการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอธิบายผ่านกระบวนการทำงานขององค์กรในแง่ของฟังก์ชันการทำงาน สิ่งสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจอีกประการหนึ่งในมุมมองของลูกค้าในปัจจุบันคือ คุณภาพการบริการ ที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ซึ่งมีแนวคิดในส่วนของการจัดการห่วงโซ่อุปทานเชิงบูรณาการ (Integrated Supply Chain) เป็นแนวคิดที่พัฒนาและถูกต่อยอดมาจากแนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและร่วมมือกันตลอดห่วงโซ่อุปทาน ดังนั้นแนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานเชิงบูรณาการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในปัจจุบัน และในอนาคต (Loaketkarn & Wangkananon, 2018) ขณะที่ Zhao et al. (2013) นิยามไว้ว่า “การจัดการห่วงโซ่อุปทานเชิงบูรณาการ คือ ระดับองค์กรรวมตัวเชิงกลยุทธ์ร่วมกับพันธมิตรในห่วงโซ่อุปทาน และการจัดการยกระดับกระบวนการทั้งภายใน และระหว่างองค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ สารสนเทศ เงิน และการตัดสินใจ โดยมีวัตถุประสงค์ที่มุ่งสร้างคุณค่าไปยังลูกค้าให้มากที่สุด ในต้นทุนต่ำที่สุดและรวดเร็วที่สุด” และ Sivaborvornvatana (2022) นิยามว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานเชิงบูรณาการ คือ ระดับของกลยุทธ์ระดับองค์กรร่วมกับพันธมิตรหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน โดยการจัดการความร่วมมือทั้งในและภายนอกองค์กรเพื่อมุ่งเน้นสร้างคุณค่าไปยังลูกค้าให้ได้มากที่สุด ในต้นทุนที่ต่ำที่สุด ซึ่งการจัดการห่วงโซ่อุปทานเชิงบูรณาการกับเกษตรกรจะสามารถช่วยให้เกษตรกรจัดการการความร่วมมือกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างคุณค่าหรือผลผลิตที่มีคุณภาพตามมาตรฐานให้แก่ลูกค้า และมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ต่ำที่สุด

สรุปได้ว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นการเชื่อมโยง และร่วมมือกันตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ การปรุงแต่งอาหารเพื่อให้ได้รสชาติตามที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงยังเป็นการบูรณาการกระบวนการดำเนินงานทั้งภายในองค์กร และภายนอกให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในตัวผลิตภัณฑ์และบริการ อีกทั้งยังสามารถสร้างคุณค่าในตัวผลิตภัณฑ์และบริการไปยังลูกค้าให้ได้มากที่สุด ในมาตรฐานคุณภาพที่เป็นที่พึงพอใจ มีต้นทุนที่ต่ำที่สุดและระยะเวลาที่เหมาะสมที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป

Sae-lee and Pochan (2021) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และศักยภาพขององค์กรหรือกิจการที่ดำเนินการอยู่ เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับการประกอบธุรกิจ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารรู้ถึงจุดแข็ง และจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยภายในขององค์กร และมองเห็นโอกาส และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อม หรือปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อประกอบธุรกิจข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการกำหนดวิสัยทัศน์

พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนการดำเนินการต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อไป (Sereerat & Laksitanonsuporn, 1998) การวิเคราะห์ SWOT ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

- 1) จุดแข็ง (Strengths) คือ จุดเด่นหรือข้อได้เปรียบ โดยบริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 2) จุดอ่อน (Weaknesses) คือจุดด้อยหรือข้อเสียเปรียบเป็นผลมาจากปัจจัยภายในที่เป็นปัญหา ดังนั้นบริษัทจะต้องหาวิธีในการปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไปอันจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท
- 3) โอกาส (Opportunities) เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมต่อการดำเนินงานของบริษัท
- 4) อุปสรรค (Threats) เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลเสียต่อธุรกิจ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้อง และพยายามจัดการอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป หรือ SWOT เป็นการประเมินปัจจัยการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ทราบสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดผลกระทบทั้งด้านดีและไม่ดีต่อองค์กรธุรกิจ และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนิน เพื่อพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข เตรียมพร้อมกับสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงทีได้

ทฤษฎีห่วงโซ่คุณค่า

ห่วงโซ่คุณค่า หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่สัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน เพื่อร่วมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ ห่วงโซ่คุณค่านั้นเริ่มต้นตั้งแต่การจัดการวัตถุดิบ การขนส่งเพื่อนำวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิต ผลิต การจัดจำหน่าย การจัดส่ง และการบริการหลังการขาย Porter (1985) กล่าวว่า แนวคิดห่วงโซ่คุณค่าได้แบ่งกิจกรรมภายในองค์กรเป็น 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมหลัก (Primary activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support activities) โดยทุกกิจกรรมมีส่วนในการช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ โดยกิจกรรมหลักประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 5 ประการ และกิจกรรมสนับสนุนประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 4 ประการ และมีผลกำไร (Margin) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการกับกิจกรรมต่าง ๆ ในโซ่คุณค่าให้มีการเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรรวมถึงการเชื่อมโยงไปยังภายนอก โดยที่องค์กรจะต้องสามารถส่งมอบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ (Products) ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนั้น Eksirichaikul (2013) ได้ให้คำนิยามของรูปแบบการจัดการห่วงโซ่คุณค่า หมายถึง การพัฒนาสินค้าและบริการให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้นโดยการนำทรัพยากรไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำองค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรมใหม่ ๆ และความคิดสร้างสรรค์มาใช้ เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น แล้วสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

สรุปได้ว่า การจัดการห่วงโซ่คุณค่า เป็นการวิเคราะห์กิจกรรมการดำเนินงานของโครงสร้างงานภายในองค์กรโดยแบ่งกิจกรรมออกเป็น 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน ซึ่งในแต่ละกิจกรรมจะมีกิจกรรมย่อยในแต่ละส่วน โดยทั้ง 2 กิจกรรมเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกิจการและเป็นการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรนำมาซึ่งกระบวนการวางแผนเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

จากการทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง อ้างอิงถึง Ochka (2021) ทำการศึกษาการจัดการนวัตกรรมห่วงโซ่อุปทานของผลิตภัณฑ์อาหารสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาธุรกิจผลิตภัณฑ์อาหารสุขภาพของผู้ประกอบการเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ รวมถึงการจัดการห่วงโซ่อุปทานด้วยนวัตกรรมอย่างยั่งยืนของผลิตภัณฑ์อาหารสุขภาพ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทานในการจัดส่งสินค้าได้ตรงความต้องการของลูกค้า โดยมีการ ดำเนินงานเพื่อการบริหารค่าใช้จ่ายโดยรวมได้อย่างเป็นระบบ มีการลดต้นทุนช่วยควบคุม และตรวจสอบคุณภาพสินค้าทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อสินค้า ตลอดจนสามารถพัฒนาสินค้าได้มีคุณภาพและมีมาตรฐานสอดคล้องกับ Haschu (2020) ทำการวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานและห่วงโซ่คุณค่า สำหรับแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการสินค้าโอท็อป ช่วยแก้ปัญหารายได้ต่ำของเกษตรกรผ่านกระบวนการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการ โดยวิเคราะห์และแสดงโครงสร้างการกระจาย/สัดส่วนแบ่งรายได้ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนกำไรในห่วงโซ่อุปทาน และการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตรแปรรูป สามารถช่วยให้การพัฒนากลุ่มเกษตรกรและกลุ่มผู้ประกอบการโอท็อปเป็นไปอย่างเหมาะสม จะก่อให้เกิดการเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกรรวมถึงผู้ประกอบการรายย่อยภายในประเทศมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งเน้นในเรื่องของการวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทาน และทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปของการให้บริการ เพื่อทราบถึงศักยภาพของผู้ประกอบการในการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน และผลประกอบการขององค์กรตลอดห่วงโซ่อุปทานของการให้บริการ และการวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ของห่วงโซ่คุณค่า เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่เน้นการศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การดำเนินการวิจัยจะไม่มีโครงสร้างสถานการณ์ เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นแต่เป็นการค้นหาข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้ว โดยเครื่องมือที่สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล มาจากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา ใช้วิธีการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มชุมชนบ้านร่องศาลา ดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บข้อมูลปฐมภูมิได้ทำการเก็บข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจการบริการชุมชนบ้านร่องศาลา เพื่อทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานโดย การสังเกต และการศึกษา ณ สถานที่จริง (Observation and field study) เพื่อให้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานของห่วงโซ่อุปทาน และค้นหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบ รวมถึงการเก็บข้อมูลเชิงลึก (In-depth interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานการให้บริการตั้งแต่กิจกรรม การจัดซื้อ จัดหาวัตถุดิบ กระบวนการผลิตจนถึงกระบวนการจำหน่ายสินค้าและให้บริการ ทำให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานของชุมชนบ้านร่องศาลา เพื่อวิเคราะห์การจัดการห่วงโซ่อุปทานของแต่ละขั้นตอนในการบริการ

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การเก็บข้อมูลทุติยภูมิทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา การดำเนินงานของชุมชนบ้านร่องศาลา และข้อมูลเกี่ยวข้องกับกิจกรรมดำเนินงาน การวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Analysis) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (SWOT Analysis) ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเอกสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย บทความ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการวิจัย และวิเคราะห์กิจกรรมดำเนินงานในขั้นต่อไป

2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้การวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case- study design) คือ เจ้าของกิจการและพนักงานผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา ซึ่งเป็นร้านอาหารที่เป็นธรรมชาติแบบผสมผสานทำใหู้สึกผ่อนคลายและเป็นที่ยอมรับสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการการพักผ่อน จากสถานประกอบการรวมทั้งสิ้น 5 สถานประกอบการ เพื่อทำการศึกษาค้างนี้

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในค้างนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นในห้วงโซ่อุปทานการบริการอาหารและเครื่องดื่มชุมชนบ้านร่องศาลาเพื่อทราบกระบวนการดำเนินงานธุรกิจบริการ สภาพแวดล้อมทั่วไปเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรคและโอกาสของการดำเนินงานธุรกิจ ซึ่งเป็นกิจกรรมตามห้วงโซ่อุปทาน เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของชุมชนบ้านร่องศาลา

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลหัตถ์ยภูมิ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร (Content Analysis) เป็นการนำเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับห้วงโซ่อุปทานมาวิเคราะห์ และอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่ออธิบายการเชื่อมโยงประเด็นศึกษา

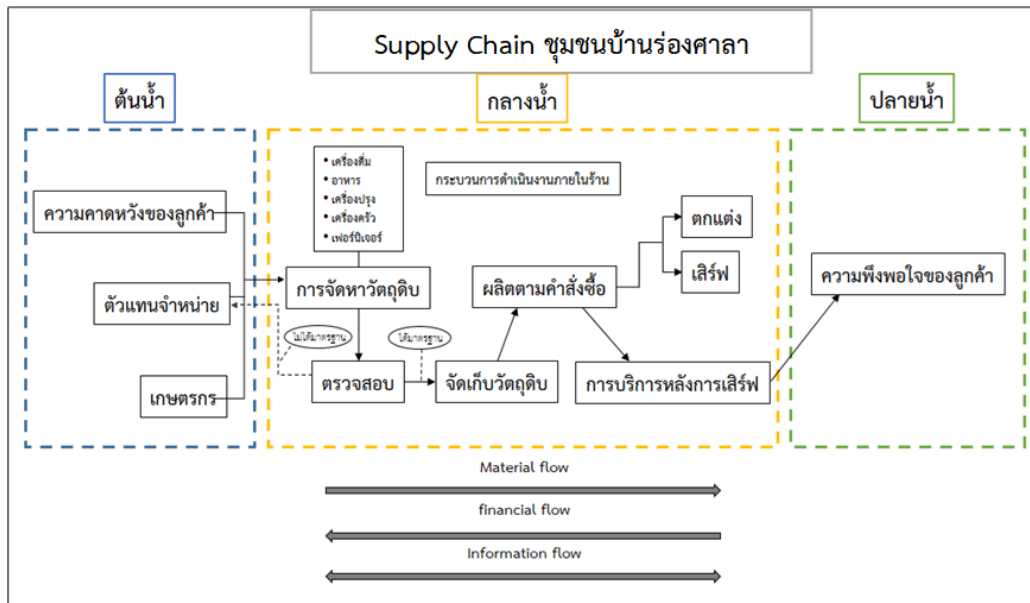
2. วิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมห้วงโซ่อุปทานการบริการอาหารและเครื่องดื่มชุมชนบ้านร่องศาลาโดยครอบคลุมกระบวนการทำงานตลอดโซ่อุปทาน ประกอบด้วย การวางแผน การจัดซื้อจัดหา การผลิต การบริการ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปในแต่ละประเด็นควบคุมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (SWOT Analysis) โดยทำการสำรวจสถานการณ์ 2 ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการดำเนินงานของชุมชนบ้านร่องศาลาที่ชัดเจน และสภาพการณ์ภายนอก เป็นการวิเคราะห์อุปสรรค โอกาส เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร

3. การวิเคราะห์ห้วงโซ่อุดมค่า (Value Chain Analysis) โดยการวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการ แบ่งกิจกรรมออกเป็น 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน เพื่อกำหนดความสำคัญของแต่ละกิจกรรมที่สามารถสร้างมูลค่า โดยระบุการเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมของห้วงโซ่อุปทานและสภาพแวดล้อมทั่วไปเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการธุรกิจบริการชุมชนบ้านร่องศาลา

ผลการวิจัย

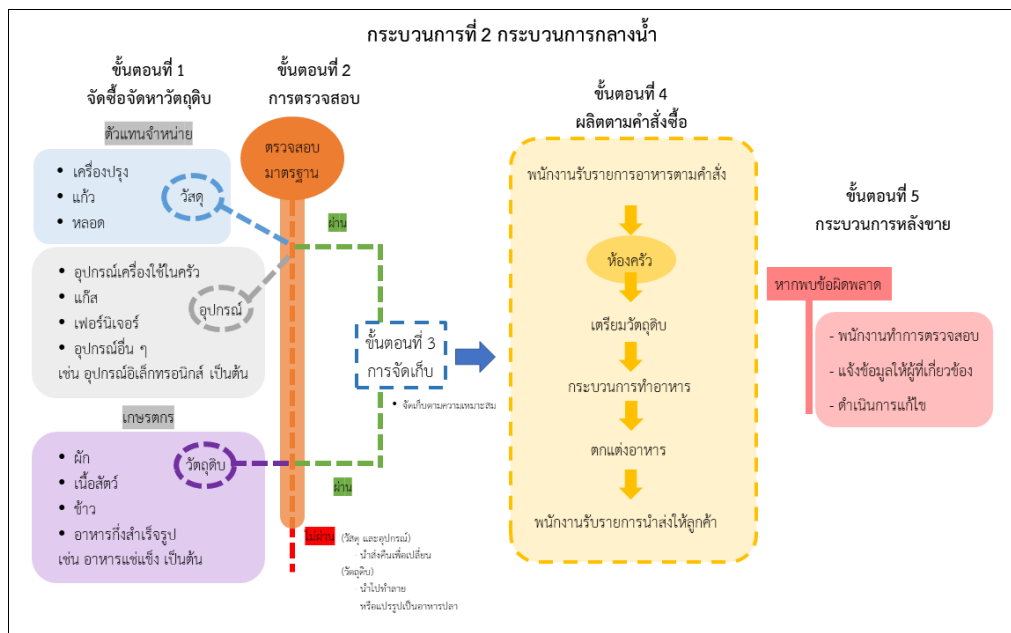
1. ผลการศึกษาห้วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา

จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูล พบว่า ห้วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มชุมชนบ้านร่องศาลามีทั้งหมด 3 กระบวนการ ดังนี้ กระบวนการที่ 1 เป็นกระบวนการต้นน้ำ นำเข้าซึ่งข้อมูล วัสดุ อุปกรณ์และวัตถุดิบ กระบวนการที่ 2 เป็นกระบวนการกลางน้ำ เป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นภายในร้านทั้งหมด กระบวนการที่ 3 เป็นกระบวนการปลายน้ำ เป็นในส่วนของการให้บริการลูกค้าเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้เกินความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกในค้างถัดไป ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ห่วงโซ่อุปทานของกระบวนการดำเนินงานของชุมชนบ้านร่องศาลา

โดยในกระบวนการที่ 2 กระบวนการกลางน้ำเป็นกระบวนการที่เข้าสู่การดำเนินงานทั้งหมดภายในร้าน สามารถแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบ ขั้นตอนที่ 3 การจัดเก็บ ขั้นตอนที่ 4 ผลิตตามคำสั่งซื้อ ขั้นตอนที่ 5 กระบวนการหลังการขาย ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ห่วงโซ่อุปทานรายละเอียดการดำเนินงานภายในร้าน

2. ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจบริการในชุมชนบ้านร่องศาลา

2.1 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่สำรวจและสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและพนักงานผู้ให้บริการร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกตมาทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปของชุมชนบ้านร่องศาลา คือ จุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงานและอุปสรรค โอกาส ที่เกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจการดำเนินงานของชุมชนบ้านร่องศาลา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปของชุมชนบ้านร่องศาลา

สภาพแวดล้อมภายใน	
จุดแข็ง (Strengths) 1. อาหารสดใหม่ ทำวันต่อวัน จัดซื้อจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพ 2. ราคาไม่สูงเกินไป อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับอาหารและเครื่องดื่ม 3. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้กับถนนสายหลัก สามารถสัญจรได้ง่าย และสะดวก 4. ผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจด้านค้าขายและการบริการมาก่อน 5. เป็นร้านแนวธรรมชาติ มีต้นไม้ ทุ่งนา บ่อปลา ที่เป็นเอกลักษณ์ เพื่อเป็นจุดขายให้กับกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้ที่ชื่นชอบ	จุดอ่อน (Weaknesses) 1. มีการรอคอยอาหารค่อนข้างนาน 2. ความหลากหลายของรายการอาหารมีให้เลือกน้อย 3. สถานที่ให้บริการ เช่น มีที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอสำหรับรองรับลูกค้าจำนวนมาก ห้องน้ำไกลจากตัวร้าน 4. จำนวนพนักงานให้บริการมีน้อย 6. ไม่มีการทำการตลาดทางออนไลน์ หรือในช่องทางอื่น 7. มีการบริหารจัดการภายในไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานมีหน้าที่ดำเนินงานไม่ครอบคลุม รวมถึงมีขั้นตอนการทำงานของพนักงานที่สลับเปลี่ยน
สภาพแวดล้อมภายนอก	
อุปสรรค (Threats) 1. ค่านิยมและความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา 2. มีธุรกิจบริการร้านอาหารเพิ่มขึ้นและมีความหลากหลายส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า 4. สถานะเศรษฐกิจไม่ค่อยดี ผลกระทบจากสถานการณ์ของเชื้อไวรัสโควิด-19 5. ชุมชนบ้านร่องศาลาเป็นธุรกิจบริการแบบเปิดโล่ง จึงไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่มีการเปลี่ยนแปลงได้	โอกาส (Opportunities) 1. เป็นร้านอาหารแนวธรรมชาติที่มีชื่อเสียง โดยมีการบอกต่อกันมาจากลูกค้าที่พึงพอใจจากการเข้ามาใช้บริการของชุมชนบ้านร่องศาลา 2. ปัจจุบันนักท่องเที่ยวชอบเที่ยวแนวธรรมชาติมากขึ้น เพราะได้บรรยากาศดี มีวิวทิวทัศน์ที่เป็นธรรมชาติ ต้องการความผ่อนคลาย 3. สามารถขยายสาขาไปชุมชนอื่นได้โดยการเปิดขายเฟรนไชส์ให้กับผู้ที่สนใจในการทำธุรกิจบริการร้านอาหารมาเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ 4. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์ทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการที่สะดวก ง่ายต่อการทำธุรกิจบริการร้านอาหาร

2.2 ผลการวิเคราะห์กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจบริการชุมชนบ้านร่องศาลา

กิจกรรมหลัก (Primary Activities) มีทั้งหมด 5 กิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 โลจิสติกส์ขาเข้า (Inbound Logistics) ผู้ประกอบการทำการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด เช่น ผัก เนื้อสัตว์ เครื่องปรุง น้ำผลไม้ และอุปกรณ์เครื่องครัว จากตัวแทนจำหน่ายและเกษตรกรในชุมชน เพื่อให้ได้วัตถุดิบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน และสามารถ

ลดกระบวนการในการตรวจสอบมาตรฐานของวัตถุดิบและอุปกรณ์ลง รวมถึงแนะนำวิธีการในการหาตัวแทนจำหน่ายที่มีคุณภาพ แต่ยังขาดการพยากรณ์การนำเข้าวัตถุดิบให้เกิดความไม่แน่นอนในแต่ละวัน

กิจกรรมที่ 2 การดำเนินงาน (Operations) ผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจด้านค้าขาย และการให้บริการมาก่อน สามารถให้บริการในการทำอาหาร และเครื่องดื่มให้กับลูกค้าตามรายการที่ลูกค้าสั่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกระบวนการดำเนินงานสามารถเพิ่มมูลค่าได้โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยี และเครื่องมือที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รวมไปถึงการเพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการดำเนินงานในการบริการแก่ลูกค้าให้เกิดความรวดเร็วขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

กิจกรรมที่ 3 โลจิสติกส์ขาออก (Outbound Logistics) เป็นกระบวนการที่พนักงานต้องทำการนำส่งอาหาร และเครื่องดื่มตามรายการที่ลูกค้าสั่ง ให้ตรงตามรายการและมีความรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ รวมถึงกระบวนการชำระเงินภายในธุรกิจ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน และความปลอดภัยในการเงินของธุรกิจ

กิจกรรมที่ 4 การตลาด & การขาย (Marketing & Sales) เป็นธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งลูกค้าโดยส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าประจำของร้าน และอีกส่วนเป็นกลุ่มลูกค้าที่รู้จักชุมชนบ้านร่องศาลา จากการบอกต่อกันแบบปากต่อปาก เนื่องจากสร้างการบริการที่มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือพร้อมให้บริการที่ให้ความสะดวกสามารถตอบโต้ความต้องการของลูกค้าได้ รวมทั้งสร้างมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ ไม่ทำให้เกิดความผิดพลาดของทางร้าน และพร้อมกับการกำหนดราคาที่เหมาะสม ผลทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าเมื่อมาใช้บริการ

กิจกรรมที่ 5 การบริการ (Services) ธุรกิจบริการของชุมชนบ้านร่องศาลา เป็นหนึ่งธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีจุดเด่นในเรื่องของสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ มีต้นไม้ ทุ่งนา และเลี้ยงสัตว์ เพื่อบริการลูกค้าในกลุ่มเป้าหมายที่มีความสนใจในธรรมชาติ ต้องการพักผ่อน ความสงบ และมีอาหารที่อร่อย สะอาด และราคาที่เหมาะสม รวมถึงการบริการที่ดีของพนักงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจจากการให้บริการของชุมชนบ้านร่องศาลา

กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) มีทั้งหมด 4 กิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร (Firm Infrastructure) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มชุมชนบ้านร่องศาลาส่งส่วนใหญ่ เป็นธุรกิจที่ให้บริการลูกค้า ในรูปแบบของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความคาดหวัง และความพึงพอใจ มักจะถูกบริโภคไปพร้อม ๆ กับการที่ผลิตขึ้นมา โดยการจัดรูปแบบโครงสร้างธุรกิจให้มีการสื่อสารระหว่างกันภายในธุรกิจเพื่อดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดสรรพนักงานอย่างเหมาะสมกับการดำเนินงาน

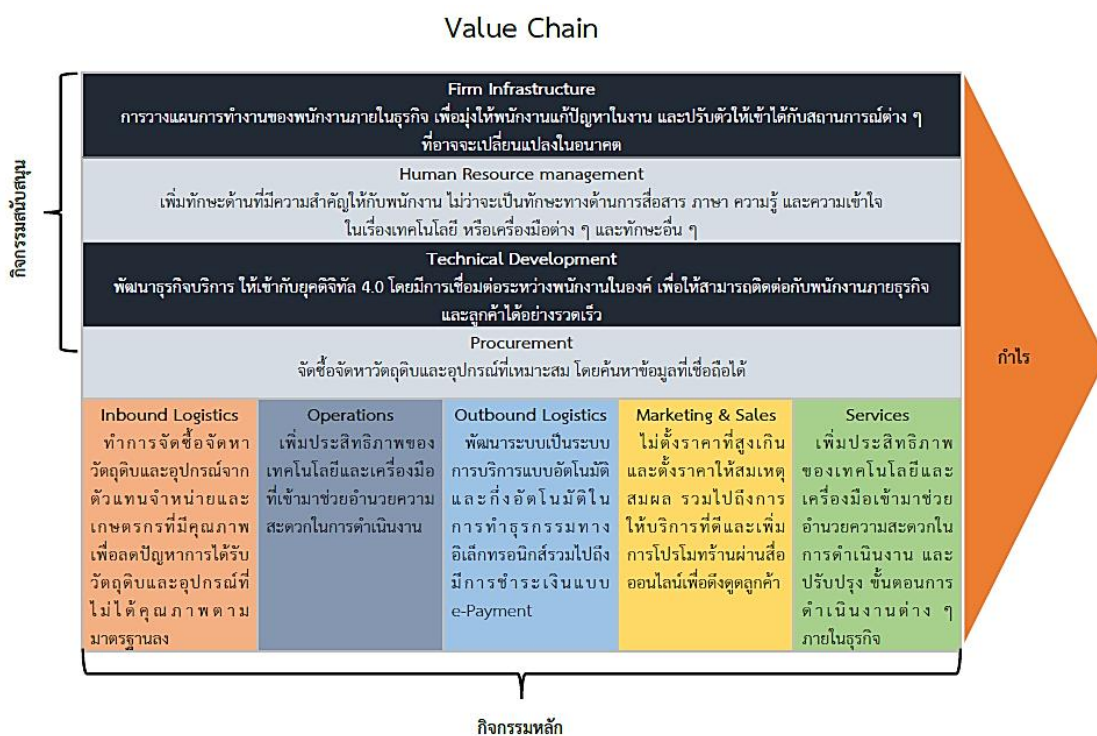
กิจกรรมที่ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource management) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ แบ่งเป็นพนักงานประจำที่มีหน้าที่หลักประกอบด้วยคนปรุงอาหารหลักจำนวน 1 คน ผู้ช่วยในการเตรียมของในห้องครัวจำนวน 2 คน พนักงานบริการเครื่องดื่มจำนวน 1 คน พนักงานบริการหน้าร้านจำนวน 3 คน พนักงานเก็บเงินจำนวน 1 คน และพนักงานชั่วคราวในกรณีเป็นช่วงเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนที่มาหารายได้เพิ่มในช่วงเทศกาลนั้น ๆ และยังมี การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานที่เป็นงานประจำ แต่ทั้งนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังขาดทักษะทางด้านการสื่อสาร ภาษา ความรู้ และความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีหรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการบริการ

กิจกรรมที่ 3 การพัฒนาเทคโนโลยี (Technical Development) ยังขาดการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการเท่าที่ควร ดังนั้นแล้วธุรกิจควรจะทำงานด้วยการนำอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Point of Sale, Self-service, เครื่องเรียกคิวไร้สาย เป็นต้น เข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงาน ในการดำเนินงานภายในธุรกิจให้มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า

กิจกรรมที่ 4 การจัดซื้อจัดหา (Procurement) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลามีการจัดซื้อจัดวัตถุดิบเป็นประจำจากเกษตรกรในพื้นที่ และอุปกรณ์จากตัวแทนจำหน่ายของร้านค้าในชุมชนส่วนใหญ่ เนื่องจากสามารถตกลงในเรื่องของราคา คุณภาพและมาตรฐานของวัตถุดิบ อุปกรณ์กันได้ และเพื่อเป็นการช่วยเหลือเกษตรกรและร้านค้าในชุมชนให้มีรายได้ พร้อมทั้งมีการวางแผนในเรื่องการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ และอุปกรณ์ เนื่องจากต้องทำการสั่งซื้อวัตถุดิบที่เป็นของสด ดังนั้นต้องทำการวิเคราะห์และคำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณ ราคา ของวัตถุดิบต่าง ๆ ที่จัดซื้อ และต้องบริหารการจัดซื้อให้มีประสิทธิภาพให้สามารถจัดซื้อจัดหาได้ทันเวลาในปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการของธุรกิจ

3. ผลการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการธุรกิจบริการในชุมชนบ้านร่องศาลา

จากการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis) และการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมของห่วงโซ่อุปทานและสภาพแวดล้อมทั่วไป ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจบริการชุมชนบ้านร่องศาลา ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มชุมชนบ้านร่องศาลา

ดัดแปลงจาก: Porter (1985)

กิจกรรมที่ 1 โลจิสติกส์ขาเข้า (Inbound Logistics) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา นำเข้าวัตถุดิบและอุปกรณ์จากเกษตรกรและตัวแทนจำหน่ายในชุมชน ทำให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ทำให้สามารถลดกระบวนการในการตรวจสอบมาตรฐานของวัตถุดิบและอุปกรณ์ลงได้ แต่ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรทำการพยากรณ์การนำเข้าวัตถุดิบในแต่ละครั้งเพื่อป้องกันไม่ให้อัตราการนำเข้าเข้ามาไม่มากและไม่น้อยจนเกินไป อีกทั้งยังเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความสูญเสียจากการจัดเก็บที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

กิจกรรมที่ 2 การดำเนินงาน (Operations) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลามีกระบวนการที่เข้าสู่งานดำเนินงานทั้งหมดภายในร้าน 5 กระบวนการ และผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจด้านค้าขายและการให้บริการมาก่อน แต่ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรจะมีวิธีในการควบคุมการผลิต และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น ป้องกันไม่ให้ลูกค้ารอคอยนาน รวมถึงวิธีการเก็บรักษาวัตถุดิบให้สด ใหม่ อยู่เสมอ เนื่องจากวัตถุดิบส่วนใหญ่เป็นของสดที่ต้องทำการเก็บรักษาในอุณหภูมิที่เหมาะสม

กิจกรรมที่ 3 โลจิสติกส์ขาออก (Outbound Logistics) กิจกรรมนี้ของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลาเป็นกระบวนการในขั้นตอนปลายทางนำทำการนำส่งอาหารและเครื่องดื่มตามรายการที่ลูกค้าสั่ง รวมถึงกระบวนการชำระเงิน แต่ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนากระบวนการซึ่งเป็นระบบการบริการแบบอัตโนมัติหรือกึ่งอัตโนมัติ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงได้อย่างสะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้นผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram, Twitter

กิจกรรมที่ 4 การตลาด & การขาย (Marketing & Sales) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา โดยส่วนมากจะเป็นลูกค้าประจำของร้านและอีกส่วนเป็นกลุ่มลูกค้าใหม่หรือลูกค้าขาจรที่เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากการบอกต่อกันแบบปากต่อปาก ผู้ประกอบการควรมีการสร้างกลยุทธ์การให้บริการสำหรับลูกค้าใหม่หรือลูกค้าขาจร เช่น จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขายสำหรับลูกค้าใหม่หรือลูกค้าขาจรให้กลายเป็นลูกค้าประจำ เพื่อเพิ่มยอดขาย โดยการทำ CRM และ Loyalty Program ระบบบัตรสมาชิก ระบบสะสมแต้ม หรือจะส่งคูปองต้อนรับ คุปองโปรโมชัน ควบคู่ไปด้วย เพื่อช่วยให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำในอนาคต เพื่อรักษาความสัมพันธ์และกระตุ้นให้ไม่ลืมร้าน

กิจกรรมที่ 5 การบริการ (Services) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลามีจุดขายในเรื่องของสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ มีต้นไม้ ทุ่งนา และเลี้ยงสัตว์ เพื่อบริการลูกค้าในกลุ่มเป้าหมายที่มีความสนใจในธรรมชาติ ต้องการพักผ่อน ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรรักษาความสะอาดและรักษามาตรฐานการให้บริการเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจในสถานที่และการบริการของร้าน

กิจกรรมที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร (Firm Infrastructure) โครงสร้างของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา ประกอบด้วย คนปรุงอาหารหลักจำนวน 1 คน ผู้ช่วยในการเตรียมของในครัวครัวจำนวน 2 คน พนักงานบริการเครื่องดื่มจำนวน 1 คน พนักงานบริการหน้าร้านจำนวน 3 คน พนักงานเก็บเงินจำนวน 1 คน และพนักงานชั่วคราวในกรณีเป็นช่วงเทศกาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนที่มาหารายได้เพิ่ม เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีการบริหารจัดการแบบครอบครัว และยังมีแบ่งอำนาจหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจนทำให้พนักงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันอีกทั้งพนักงานยังทำการปรับตัวให้เข้าได้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา

กิจกรรมที่ 7 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource management) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลามีพนักงานในการให้บริการที่มีความรู้ ประสบการณ์ในการบริการในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ แต่ทั้งนี้ควรเพิ่มทักษะด้านที่มีความสำคัญให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นทักษะทางการสื่อสาร ภาษา ความรู้และความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีหรือเครื่องมือต่าง ๆ และทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการบริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการให้บริการ ที่มีคุณภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจที่จะเลือกใช้บริการ

กิจกรรมที่ 8 การพัฒนาเทคโนโลยี (Technical Development) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลายังขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรพัฒนาธุรกิจบริการให้เข้ากับยุคดิจิทัล 4.0 โดยสถานประกอบการควรต้องมีการเชื่อมต่อกับสิ่งต่าง ๆ ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีการเชื่อมต่อระหว่างพนักงานผ่านทางเครื่องมือ เช่น Point of Sale, Self-service, เครื่องเรียกคิวไร้สาย เป็นต้น เพื่อสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน รวมถึงติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

กิจกรรมที่ 9 การจัดซื้อจัดหา (Procurement) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลามีการจัดซื้อจัดวัตถุดิบเป็นประจำจากเกษตรกรในพื้นที่ และอุปกรณ์จากตัวแทนจำหน่ายของร้านค้าในชุมชนส่วนใหญ่ เนื่องจากสามารถตกลงในเรื่องของราคา คุณภาพและมาตรฐานของวัตถุดิบให้เป็นไปตามความต้องการของร้านได้ และควรทำการรักษามาตรฐานของวัตถุดิบให้เป็นไปตามคุณภาพที่กำหนดไว้ รวมถึงควรมีการทำสัญญา ข้อตกลงระหว่างผู้จัดส่งวัตถุดิบกับร้านค้าเพื่อให้การจัดส่งตามสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้

อภิปรายผล

1. การศึกษาห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา

กระบวนการห่วงโซ่อุปทานธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลาที่เริ่มตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำทำการวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงระดับความต้องการในการเข้ามาใช้บริการ ตัวแทนจำหน่ายเพื่อให้ทราบถึงแหล่งข้อมูลของวัตถุดิบจากตัวแทนจำหน่ายที่สามารถจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ ที่มีคุณภาพให้กับชุมชนบ้านร่องศาลา รวมถึงเกษตรกรเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพและความสามารถในการจัดส่งวัตถุดิบให้แก่ชุมชนบ้านร่องศาลา จากนั้นเข้าสู่กระบวนการกลางน้ำ เป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดภายในร้าน โดยสามารถแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ 2) การตรวจสอบ 3) การจัดเก็บ 4) ผลิตตามคำสั่งซื้อ 5) กระบวนการหลังการขาย จากนั้นเป็นกระบวนการปลายน้ำ โดยเป็นการทำงานต่อจากกระบวนการที่ 2 ทุกขั้นตอน เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จึงทำให้ชุมชนบ้านร่องศาลาได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Sae-lee and Pochan (2021) เรื่อง การจัดการโซ่อุปทานเมล่อน: กรณีศึกษา สวนเมล่อนไฮโดรกรีนฟาร์ม ทำการศึกษากระบวนการโซ่อุปทานเริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดหาวัตถุดิบ การเพาะปลูก การดูแลรักษาการเก็บเกี่ยว ไปจนถึงกระบวนการขนส่งและการจัดจำหน่ายผลผลิตของสวน และยังได้ทำการประเมินศักยภาพของสวนโดยใช้ SWOT Analysis และวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ในห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และ Plengplang and Khutrakun (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดการห่วงโซ่อุปทานในกิจการเพื่อสังคม: กรณีศึกษา กิจการเพื่อสังคมกาแฟเลพาทอ ศึกษาเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานของกิจการเพื่อสังคมตั้งแต่กระบวนการจัดหาหลัก กระบวนการผลิตหลัก จนถึงกระบวนการ

ส่งมอบหลักของกิจการเพื่อสังคม และทำการวิเคราะห์กิจกรรม (การวางแผน การจัดหา การผลิต การจัดส่ง การส่งคืน และการจัดการระบบสนับสนุน) ในแต่ละขั้นตอนของห่วงโซ่อุปทาน เพื่อเป็นการสร้างระบบการบริหารจัดการและระบบการไหลของผลิตภัณฑ์ที่สามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริโภค ตลอดจนเพื่อก่อให้เกิดรายได้ในการประกอบธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มของชุมชนบ้านร่องศาลา

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา

จากการประเมินศักยภาพการให้บริการของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลาโดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปและกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินธุรกิจแบบครอบครัวมีสถานที่ที่เป็นแนวธรรมชาติเหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่ชอบความเงียบสงบ และมักเป็นครอบครัว รวมถึงผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจด้านค้าขาย และการบริการมาก่อน ทำให้รู้วิธีการบริหารจัดการในเบื้องต้น อีกทั้งยังมีการให้บริการอาหารสดใหม่ และราคาไม่สูงเกินไป แต่ยังพบกับปัญหาในการให้บริการ คือ มีการรอคอยอาหารค่อนข้างนาน ความหลากหลายของรายการอาหารมีให้เลือกน้อย จำนวนพนักงานให้บริการมีน้อย รวมถึงสถานที่การให้บริการ เช่น มีที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ สำหรับรองรับลูกค้าจำนวนมาก ห้องน้ำใกล้จากตัวร้าน อีกทั้งยังไม่มีมีการทำการตลาดทางออนไลน์หรือในช่องทางอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Heonsawang and Jewjinda (2020) เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารไทยได้รับการสนับสนุนจาก สังคม หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้นำชุมชน อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการจะได้กำลังใจ และที่ปรึกษาเป็นคนภายในครอบครัว เช่นเดียวกับชุมชนบ้านร่องศาลาที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ และคนภายในครอบครัวที่คอยให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะในการประกอบธุรกิจ ขณะที่ Aphiphattharawarodom (2020) ทำการศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ใช้วิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจร้านอาหาร เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษา เขตสาทร สลิม พบว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (SWOT) ผู้ประกอบการโดยมากใช้กลยุทธ์เชิงรุก ปัจจัยที่สร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจ ผู้ประกอบการร้านอาหาร ให้ความสำคัญกับการสร้างความประทับใจในการบริการเป็นอันดับแรก จากคำสัมภาษณ์ของเจ้าของร้านกล่าวว่า “ร้านก็ขายเหมือน ๆ กันละ ทั้งอาหาร และเครื่องดื่ม แต่สิ่งที่จะดึงดูดลูกค้าได้มากที่สุด คือ การบริการเราต้องเน้นที่บริการ ความเร็ว ความถูกต้อง และที่สำคัญ พนักงานต้องยิ้ม ยิ้มตลอดเวลา ยิ้มทุกครั้งที่เจอกับลูกค้า” เช่นเดียวกับการบริการธุรกิจชุมชนบ้านร่องศาลา แต่เนื่องด้วยบางช่วงเวลามีผู้ใช้บริการเยอะทำให้พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

3. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา

จากการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมของห่วงโซ่อุปทาน สภาพแวดล้อมทั่วไป และกิจกรรมต่างๆ ในห่วงโซ่คุณค่า พบว่า แนวทางในการดำเนินงานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลาควรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อส่งเสริม และพัฒนาธุรกิจบริการ โดยเริ่มจากผู้ประกอบการควรมีการดำเนินงานการจัดซื้อจัดหา และการตรวจสอบวัตถุดิบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานซึ่งอาจจะทำในรูปแบบภาคีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างเกษตรกรผู้จัดส่งวัตถุดิบ และผู้ประกอบการในการส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน รวมถึงการนำเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการดำเนินงานในการ

บริการแก่ลูกค้า โดยผู้ประกอบการต้องปรับวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความหลากหลาย สอดคล้องกับ Chaiyasain (2018) เรื่อง แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถและนวัตกรรมบริการธุรกิจร้านอาหารยุค 4.0 เพื่อส่งเสริมและพัฒนาจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองสร้างสรรค์ด้านอาหาร โดยการนำนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ แต่ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วขึ้นและลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขายเพื่อที่จะช่วยดึงดูดลูกค้า เช่น จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในวันสำคัญ รวมถึงเพิ่มการประชาสัมพันธ์ธุรกิจผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram, Twitter และเพิ่มทักษะด้านที่มีความสำคัญให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นทักษะทางการสื่อสาร ภาษา ความรู้ และความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีหรือเครื่องมือต่าง ๆ และทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการบริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการให้บริการ ที่มีคุณภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจที่จะเลือกใช้บริการ ในขณะที่ Srihirun and Pangkaew (2020) ทำการศึกษา คลาวด์คิทเชน: โอกาสและความท้าทายที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจร้านอาหาร เป็นธุรกิจร้านอาหารที่ไม่มีหน้าร้าน ไม่มีที่นั่งให้ลูกค้าแต่จะมีช่องทางการจัดจำหน่ายโดยการรับคำสั่งซื้ออาหารออนไลน์ตามแอปพลิเคชัน และมีลักษณะเป็นครัวกลาง ซึ่งถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ธุรกิจบริการชุมชนบ้านร่องศาลาที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้

สรุปผล

1. ผลการศึกษาห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา พบว่า มีทั้งหมด 3 กระบวนการ ดังนี้ กระบวนการแรก เป็นกระบวนการต้นน้ำเป็นขั้นตอนของการทำครัวและความคาดหวังของลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายและเกษตรกร กระบวนการที่สองเป็นกระบวนการกลางน้ำ เป็นกระบวนการที่เข้าสู่การดำเนินงานทั้งหมดภายในร้าน โดยสามารถแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ 1) การจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ 2) การตรวจสอบ 3) การจัดเก็บ 4) ผลิตตามคำสั่งซื้อ 5) กระบวนการหลังการขาย และกระบวนการที่สามเป็นกระบวนการปลายน้ำที่ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

2. ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา พบว่า เป็นธุรกิจที่มีสถานที่เป็นแนวธรรมชาติเหมาะกับกลุ่มผู้ให้บริการที่ชอบความเงียบสงบ และมักเป็นครอบครัว รวมถึงผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจด้านค้าขายและการบริการมาก่อน แต่ยังพบกับปัญหาในการให้บริการ คือ มีการรอคอยอาหารค่อนข้างนาน ความหลากหลายของรายการอาหารมีให้เลือกน้อย จำนวนพนักงานให้บริการมีน้อย ปัญหาของสถานที่ที่ให้บริการ เช่น มีที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ สำหรับรองรับลูกค้าจำนวนมาก ห้องน้ำไกลจากตัวร้าน อีกทั้งยังไม่มีมีการทำการตลาดทางออนไลน์หรือในช่องทางอื่นค่านิยม รวมถึงความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจำนวนคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง นำมาวิเคราะห์ควบคู่กับกิจกรรมต่าง ๆ ของห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมของห่วงโซ่อุปทานและสภาพแวดล้อมทั่วไปเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มชุมชนบ้านร่องศาลา

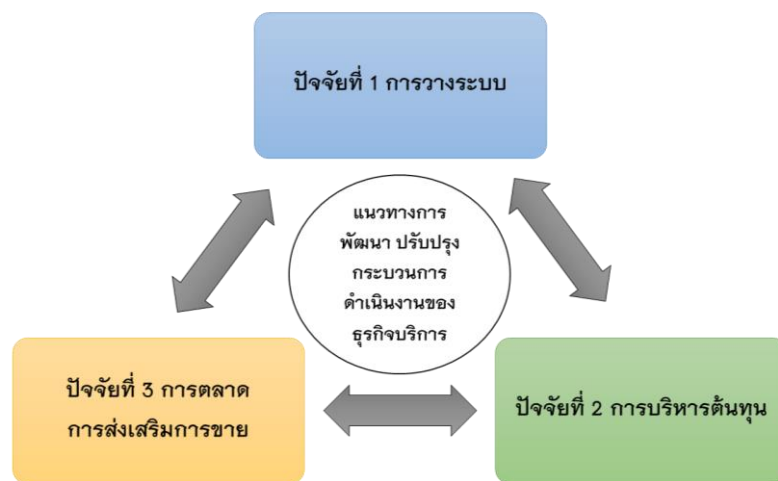
3. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา พบว่า ผู้ประกอบการควรมีการพยากรณ์การนำเข้าวัตถุดิบในแต่ละครั้ง ควบคุมการผลิตและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อที่จะช่วยดึงดูดลูกค้าและเพิ่มการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ

ผ่านสื่อออนไลน์ อีกทั้งเพิ่มทักษะด้านที่มีความสำคัญให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นทักษะทางการสื่อสาร ภาษา ความรู้ และความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีหรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มของชุมชนบ้านร่องศาลาได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อธุรกิจ ควรนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
2. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ สามารถนำวิธีการวิจัยนี้ไปปรับใช้กับการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาการดำเนินงานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีลักษณะใกล้เคียงได้ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนของกิจกรรมต่าง ๆ ในธุรกิจบริการ เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น
3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาธุรกิจบริการ ที่จะสามารถกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในการเพิ่มช่องทางของการจัดจำหน่ายที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ ได้ชัดเจนมากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 4 รูปแบบแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจบริการ

จากภาพที่ 4 แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในชุมชนบ้านร่องศาลา ทำให้ทราบว่า มีอยู่ 3 ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญ คือ ปัจจัย ปัจจัยที่ 1 การวางระบบภายในร้านไม่ดีหรือไม่ครอบคลุม ชัดเจนจะทำให้เกิดผลกระทบที่เป็นปัญหาใหญ่ของธุรกิจได้ เนื่องจากเจ้าของธุรกิจต้องอยู่เฝ้าร้านตลอด เจอแต่ปัญหาให้ต้องแก้จนท้อ บางร้านขายดีชีวิตยิ่งวุ่นวายเป็นทุกข์หนัก พ่อครัวออก คนงานหาย ร้านแทบเปิดไม่ได้ เป็นเพราะขาดระบบจัดการที่ดี การทำร้านอาหารที่ดีเจ้าของกิจการจะต้องมีเวลาในการคิด พัฒนาร้าน ในวันที่เจ้าของไม่เข้าร้านกิจการจะต้องเปิดทำการได้ตามปกติ ใครจะออก ใครจะเข้าไม่มีปัญหา เมนูอาหารและบริการยังคงคุณภาพเหมือนเดิม ยิ่งสถานการณ์แย่ การมีระบบจัดการที่ดีจะช่วยให้

กิจการเอาตัวรอดไปได้ ปัจจัยที่ 2 ในเรื่องของการบริหารต้นทุนซึ่งเป็นหัวใจหลักของการเกิดกำไร ซึ่งหากผู้ประกอบการไม่มีความรู้ในเรื่องนี้โอกาสขาดทุนมีสูงต่อให้ขายดีแต่บริหารต้นทุนได้เป็นก็อยู่ไม่ได้ ซึ่งการบริหารต้นทุนหลัก ๆ คือ ต้นทุนอาหาร ต้นทุนแรงงาน ซึ่งมีรายละเอียดปลีกย่อยให้ต้องศึกษา ผู้ประกอบการสามารถเรียนรู้การบริหารและควบคุมต้นทุนวัตถุดิบอาหาร ปัจจัยที่ 3 การตลาด การส่งเสริมการขาย ผู้ประกอบการนี้ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษควรต้องทำการตลาดผ่านช่องทางโซเชียลเพราะปัจจุบัน พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับร้านอาหารและเกิดการตัดสินใจใช้บริการผ่านช่องทางโซเชียลมากกว่า 50% ของช่องทางสื่อทั้งหมด รองลงมาเป็นการผ่านวีรวิและบอกต่อประมาณ 23% ที่เหลือก็จะเป็นสื่อช่องทางอื่น ๆ เช่น สื่อหน้าร้าน หากผู้ประกอบการละเลยส่วนนี้ไปเท่ากับเสียโอกาสทางการตลาดต่อผู้บริโภคกลุ่มใหญ่ ดังนั้นแล้ว ควรทำการศึกษาระบบการห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำ กระบวนการกลางน้ำ และสิ้นสุดที่กระบวนการปลายน้ำ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจ ตามหลักการของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งที่มีอยู่ภายในธุรกิจ และจุดอ่อนที่ต้องทำการแก้ไขให้กลายเป็นจุดแข็ง รวมถึงทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคที่ต้องพึงระวัง และโอกาสที่มีการส่งเสริมและพัฒนาให้มีกระบวนการในการให้บริการที่มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น สามารถนำมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์การดำเนินงานได้ รวมถึงการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis) โดยทำการวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการการให้บริการ ที่ระบุการเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมของห่วงโซ่อุปทาน และสภาพแวดล้อมทั่วไปเพื่อพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการธุรกิจบริการ

References

- Aphiphattharawarodom, K. (2020). Service Marketing Mix Used to Analyze Business Opportunities to Support Chinese Tourists: A case study of Satorn and Srilom Area. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 14(3), 160–170.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/225382>
- Chaiyasain, C. (2018). Guideline for Competitive Advantage and Service Innovation for Restaurant Business 4.0 to Encourage and Develop Phuket a Gastronomy Creative City. *Dusit Thani College Journal*, 13(3), 491–504. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtc/article/view/241133>
- Eksirichaikul, N. (2013). *The Value Chain Management Model of Catering Business for Nakhon Pathom Province Related to Creative Economy Concept*[Doctor of Philosophy Program in Developmant Education, Silpakorn University].
- Haschu, M. (2020). *A Study on Analyzing The Supply Chain And Value Chain For Developing The Community Enterprises And One Tambon One Product*[Master of Science Program in Department of Food Technology, Silpakorn University].

- Heonsawang, P., & Jewjinda, C. (2020). Success Factors of Operating a Thai Restaurant Business in the United States. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 8(3), 106–115. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/view/243569>
- Kaijan, P., & Patanathabutr, R. (2022). The Managerial Guidelines for Food and Drink Businesses in Industrial Area of Suengnoen Sub-District, Suengnoen District, Nakhonratchasima Province. *NEU Academic and Research Journal*, 12(1), 73–84. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/252581>
- Kasikorn Research Center. (2022) *The Impact of The Corona Virus Epidemic 2019 on Restaurant Business 2020*. https://www.kasikornresearch.com/InfoGraphic/Documents/3090_p.pdf
- Laocketkarn, C., & Wangkananon, W. (2018). Causal Model of Supply Chain Integration on Hospital Service Quality. Under The Office of Permanent Secretary, Ministry of Public Health. *Journal of Thonburi University*, 12(28), 124–137.
- Ministry of Public Health. (2022) *Act Public Health B.E. 2535 (1992)*. [http://odpc9.ddc.moph.go.th/DPC5/\(1\)law-health35.pdf](http://odpc9.ddc.moph.go.th/DPC5/(1)law-health35.pdf)
- National Statistical Office. (2022) *The 2022 Business and Industrial Census Basic Information: Northern Region*. <http://www.nso.go.th/>
- Ochka, S. (2021). Supply Chain Innovation Management of Healthy Food Products in Bangkok. *Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology*, 6(11), 421–434. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/251795>
- Plengplang, P. (2019). *Supply Chain Management in Social Enterprises: Case Studies of Social Enterprises in Chiang Mai Province*[Master's thesis, Chiang Mai University].
- Porter, M.E. (1985). Technology and Competitive Advantage. *Journal of Business Strategy*, 5(3), 60–78.
- Sae-lee, P., & Pochan, J. (2021). Supply Chain Management in Melon Production: A case study of Melon Hydro Green Farm. *Industrial Technology and Engineering Pibulsongkram Rajabhat University Journal*, 3(2), 182–197. <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/psru-jite/article/view/244801>
- Sereerat, S., & Laksitanonsuporn, P. (1998). *Marketing Strategy and Marketing Management*. Bangkok: Theera Film & Scitex.
-

- Sivaborvornvatana, N. (2022). A Study on the Supply Chain that Creates Value Added for the Cassava Industry in Thailand. *Journal of Pacific Institute of Management Science Humanities and Social Science*, 8(1) 461–462. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pacific/article/view/257160>
- Srihirun, J., & Pangkaew, O. (2020). Cloud Kitchens: Opportunities and Challenges Toward Competitive Capacity of the Restaurant Business. *Southeast Bangkok Journal*, 6(2), 99–115.
- Zhao, L., Zhao, X., Sun, L., & Huo, B. (2013). The impact of supply chain risk on supply chain integration and company performance: A global investigation. *Supply Chain Management*, 18(2), 115–131. <https://doi.org/10.1108/13598541311318773>