

กระบวนการและกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่
ที่สะท้อนผ่านเรื่องเล่าด้วยเครื่องมือทางภาษาศาสตร์

**Processes and Strategies for Problems-Solving of Hat Yai Entrepreneurs
Reflected Through Story: A Linguistic Analysis**

ณฐ อังศุวิริยะ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

Natha Angsuwiriya

Prince of Songkla University, Hat Yai

E-mail: natha.a@psu.ac.th

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการและกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ผู้ประกอบการเล่าเรื่องอย่างอิสระ โดยมีบริบทโควิด-19 เข้ามาเกี่ยวข้อง จากจำนวนธุรกิจทั้งหมด 14 ร้านที่เป็นธุรกิจเชิงพาณิชย์และธุรกิจบริการ ด้วยเครื่องมือวิจัยทางภาษาศาสตร์มาใช้ในการตีความและอธิบายความตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัยพบกระบวนการประกอบธุรกิจ 4 ประการ ได้แก่ ประการแรก พื้นเพหรือจุดเริ่มต้นในการทำธุรกิจ มีข้อย่อย คือ การมีพื้นฐานจากครอบครัว ประสบการณ์ในการทำงาน ความชอบส่วนตัวของผู้ประกอบการที่มีต่อการทำงาน ความชอบด้านพื้นที่ สักรวจตลาดหรือเหมือนการทำวิจัย ประการที่สอง แรงบันดาลใจหรือจุดเปลี่ยนในการทำธุรกิจ มีข้อย่อย คือ การเปลี่ยนแปลงที่ทำมาหากิน ปัญหาหรืออุปสรรคที่ได้พบเจอ และมุมมองหรือช่องทางที่ผู้ประกอบการค้นพบ ประการที่สาม วิธีดำเนินการทำธุรกิจ มีข้อย่อย คือ หัวใจสำคัญในการทำธุรกิจ กลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มลูกค้า การต่อรองกับลูกค้า และการดำเนินกิจการ ประการที่สี่ อุปสรรคหรือปัญหาในการทำธุรกิจ และกลยุทธ์การแก้ปัญหาและแผนการดำเนินงานในการทำธุรกิจ มี 4 ประการ ได้แก่ การแก้ปัญหาในการใช้ชีวิต การแก้ปัญหาในการทำธุรกิจ มุมมองที่มีต่อปัญหาและการหาทางออก และการวางแผนการทำธุรกิจต่อไป แนวทางจากประสบการณ์ตรงของผู้ประกอบการที่ผ่านเครื่องมือการวิเคราะห์ทางภาษาจะส่งผลต่อการเรียนรู้การทำธุรกิจท้องถิ่น มุมมองที่มีต่อปัญหาการแก้ปัญหาในการทำธุรกิจ และการวางแผนการทำธุรกิจได้ต่อไป

คำสำคัญ : เรื่องเล่า; กระบวนการและกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา; ผู้ประกอบการธุรกิจ; หาดใหญ่

Abstract

This research aims to study the processes and strategies in solving problems faced by entrepreneurs in Hat Yai. In-depth interviews were employed to allow the entrepreneurs to freely narrate their stories by addressing the context of Covid-19 and to interpret and explain meanings by implementing linguistic analysis tools. The interviews were conducted on a total of 14 businesses from commercial and service-oriented enterprises. The results found four key business operational processes: firstly, Business Foundation or Starting Points in Business, including familial backgrounds, work experiences, individual work preferences, market location preferences, and market survey or similar to conducting a research; secondly, Inspirations or Pivotal Points in Business, including workplace change, problems or obstacles encountered, and business perspectives or niches discovered by entrepreneurs; thirdly, Business Operation Methods, including core values in operating business, target groups or customers, customer negotiations, and business management; and fourthly, Challenges or Problems in Business Operations. Moreover, the findings revealed four problem-solving strategies and action plans in business operations, including: solving lifestyle-related problems; solving business-related problems; perspectives on problems and finding solutions; and planning for future business operations. This research, leveraging linguistic analysis tools on insights from entrepreneurs' lived experiences, contributes to a deeper understanding of local business operations, perspectives on problems and problem-solving in business and future business planings.

Keywords: Story; Processes and Strategies for Problem-Solving; Entrepreneurs; Hat Yai

บทนำ

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้นิยามคำว่า ธุรกิจ หมายถึง การงานประจำเกี่ยวกับอาชีพค้าขาย หรือกิจการอย่างอื่นที่สำคัญและไม่ใช้ราชการ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556: 601) ซึ่งพื้นที่หาดใหญ่จัดเป็นพื้นที่สำคัญในการทำธุรกิจของภาคใต้มาอย่างช้านาน จากบทความ “ก้าวต่อไปของเมืองหาดใหญ่” (เว็บไซต์ THECITIZENPLUS Thai PBS, 2022) ก็สะท้อนเสียงส่วนใหญ่ว่าหาดใหญ่เป็นศูนย์กลางทางด้านธุรกิจการค้า การขนส่ง การสื่อสาร การคมนาคม และการท่องเที่ยวของจังหวัดและภูมิภาคที่โดดเด่นที่สุดมาตั้งแต่อดีตทั้งยังเป็นท่านผ่านไปยังประเทศเพื่อนบ้าน คือมาเลเซียและสิงคโปร์ โดยเฉพาะชาวต่างชาติจากผู้จัดการออนไลน์ก็สะท้อนให้เห็นว่าหาดใหญ่เป็นหนึ่งใน 4 หัวเมืองที่รัฐบาลจะพัฒนาโครงการเขตธุรกิจใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสภาเศรษฐกิจหาดใหญ่ ที่จะให้หาดใหญ่เป็นพื้นที่พิเศษที่มีกลไกการจัดการพื้นที่ที่เอื้อต่อการลงทุน เนื่องจากหาดใหญ่มีจุดแข็งที่มีความพร้อมด้านระบบโลจิสติกส์ที่ดีทุกรูปแบบ (MGR ONLINE, 2566)

นอกจากเราจะพิจารณาพื้นที่ในการทำธุรกิจแล้ว ปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ คน เงิน วัสดุหรือวัตถุดิบ และวิธีปฏิบัติงาน ยังถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำธุรกิจ โดยหลักการสำคัญจะอยู่ที่ผู้ประกอบการโดยตรง ซึ่งจะมีหลักการตามทฤษฎี คือผู้ประกอบการต้องมีคุณสมบัติความเชื่อมั่นในตัวเอง ความซื่อสัตย์ ความกตัญญู ความยุติธรรมในการบริหารงานและตัวสินค้า ปัญหา ประสบการณ์ด้านธุรกิจ ความคิด

ริเริ่มสร้างสรรค์ ความรอบรู้ในสภาพการตลาด และจรรยาบรรณวิชาชีพ (ชนะภณท์ แจ่มเพลง, สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาออนไลน์, 2567) และจากการแบ่งประเภททางธุรกิจ กิจกรรมที่ผู้วิจัยเลือกวิจัยในครั้งนี้จัดอยู่ในประเภทของธุรกิจการพาณิชย์ และธุรกิจให้บริการ เป็นสำคัญอันเนื่องจากความเหมาะสมต่อการจัดเก็บในด้านพื้นที่ความเป็นตัวเมืองของหาดใหญ่

ความท้าทายจากปัญหาต่าง ๆ สามารถทดสอบความสามารถในการทำธุรกิจของผู้ประกอบการได้ทั้งสิ้น ซึ่งต้องยอมรับว่าโจทย์สำคัญที่ผ่านมาคือ โรคระบาดโควิด-19 เป็นตัวแปรสำคัญต่อการทำธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลก และจากวิกฤติการณ์ที่เกิดการแพร่ระบาดโควิด-19 ส่งผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจที่ต้องเตรียมพร้อมปรับตัวจากผลกระทบทั้งทางตรงและอ้อมให้ยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีการรักษาระยะห่างทางสังคม การเกิดปัญหารายได้ลดลง ชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไป พนักงานต้องทำงานอยู่บ้าน ปฏิบัติงานที่บ้าน (รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, วิษณุ เพ็ชรไทย และไกล่รุ่ง กระแสสินธุ์, 2023: 260-274)

จากการประมวลผลความสอดคล้องผลงานวิจัยพบคุณลักษณะที่ผู้ประกอบการจะประสบความสำเร็จได้แก่ ความเป็นตัวของตัวเอง ความมีวินัย ความกล้าเสี่ยง การบริหารจัดการ ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ความใส่ใจในความสำเร็จ (ทิปดี ทัทพกรณ์และประสพชัย พสุนนท์, 2562: 108 และพัทธมน ธรรมานนท์ และกังวาน ยอดวิศิษฐ์ศักดิ์, 2565: 19-20) มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการหาดใหญ่ที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์ในงานวิจัยครั้งนี้ก็มาจากหลากหลายธุรกิจตั้งแต่ธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ด้วยวิธีการให้ผู้ประกอบการเล่าเรื่องราวในการทำธุรกิจ ทั้งกระบวนการทำธุรกิจ วิธีแก้ปัญหา และกลยุทธ์การทำธุรกิจ

เครื่องมือสำคัญที่นอกจากได้ข้อมูลในลักษณะของเรื่องเล่าประสบการณ์ตรงจากผู้ประกอบการแล้ว ก็คือการใช้แนวคิดทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ช่วยในการอธิบายความหมายในการวิเคราะห์ตัวบทหรือเรื่องเล่า โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษากระบวนการและกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ที่สะท้อนผ่านเรื่องเล่าของผู้ประกอบการ ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้นอกจากจะทำให้เห็นทั้งกระบวนการ และกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจแล้ว ยังจะทำให้เห็นว่าการอธิบายความด้วยกลวิธีทางภาษาจะให้ความละเอียดต่อตัวข้อความกับการทำความเข้าใจตัวบทได้เป็นอย่างดี และยังส่งผลให้ผู้สนใจจะทำธุรกิจรวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านเศรษฐกิจหรือเศรษฐศาสตร์ระดับประเทศจะได้รับข้อมูลในส่วนนี้เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาด้านธุรกิจหาดใหญ่ได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการและกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ด้วยเครื่องมือทางภาษาศาสตร์

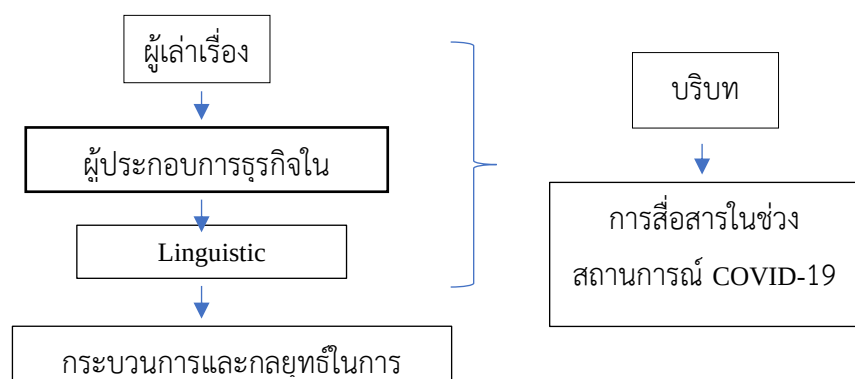
ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยแบบพรรณนาวิเคราะห์ด้วยการเก็บข้อมูลจากเรื่องเล่าของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวนทั้งสิ้น 14 ร้าน ได้แก่ ร้านขายของชำ ร้านข้าวมันไก่ ร้านนวด ร้านซักรีด ร้านถ่ายเอกสาร ร้านตัดผม ร้านเบเกอรี่ ร้านยานยนต์ สถานบันเทิง (ผับบาร์) ร้านอาหารแปรรูป ร้านเสื้อผ้า ร้านขายยา ห้างสรรพสินค้า และธุรกิจโรงแรม โดยการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการทั้ง 14 คน โดยให้ผู้ประกอบการเล่าเรื่องตั้งแต่เริ่มต้นในการประกอบธุรกิจ จนถึงขั้นตอนการทำธุรกิจ จนถึงช่วงที่เกิดวิกฤตปัญหาใหญ่ คือ ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้ประกอบการรับมือหรือแก้ปัญหาดังกล่าวอย่างไร จนไปถึงการวางแผนการทำธุรกิจต่อไป ซึ่งจะเก็บข้อมูลเป็นเรื่องเล่าที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดบันทึกข้อความเป็นอักษรเพื่อนำไปวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะใช้แนวคิดทฤษฎีทางภาษาศาสตร์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ ติความและอธิบายความ หรือที่เรียกว่ากลวิธีภาษาสำคัญที่ใช้ในการเล่าเรื่องของผู้ประกอบการ โดยแบ่งประเด็นการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ได้แก่ ได้แก่ กระบวนการประกอบธุรกิจ และกลยุทธ์การแก้ปัญหา รวมถึงแผนการดำเนินงานในการทำธุรกิจ ซึ่งทำให้เข้าใจตั้งแต่จุดเริ่มต้น ปัญหาวิธีแก้ กลยุทธ์และการวางแผนทางธุรกิจที่เกิดจากประสบการณ์ตรงของผู้ประกอบการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ด้านกลวิธีภาษาหรือ Linguistic strategy มาวิเคราะห์วิจัยเรื่องเล่าจากผู้ประกอบการโดยละเอียดในงานวิจัยฉบับเต็ม แล้วจากนั้นในอีกวัตถุประสงค์หนึ่งของการวิจัยคือการนำสิ่งที่ได้จากกลวิธีทางภาษา ซึ่งได้ใช้แนวคิดทางภาษาศาสตร์ทั้งด้านอรรถศาสตร์ วัจนปฏิบัติศาสตร์ การใช้คำ การใช้อุปลักษณ์ การใช้มูลบท ทศนภาวะ เป็นต้น เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัย ซึ่งบริบทถือเป็นส่วนสำคัญในการตีความในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ โดยบริบทการสื่อสาร ณ ขณะนั้นคือสถานการณ์โควิด-19 จนนำมาซึ่งประเด็นด้านธุรกิจสำคัญของวัตถุประสงค์วิจัยในครั้งนี้ คือกระบวนการและกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา ดังแผนภูมิต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ กระบวนการและกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาการทำธุรกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) กระบวนการประกอบธุรกิจ

การประกอบธุรกิจนั้นมีกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนไปถึงการดำเนินกิจการ ผู้ประกอบการแต่ละคนก็ได้เล่าเรื่องราวการทำธุรกิจของตัวเองตั้งแต่เริ่มต้น โดยมีลักษณะความคล้ายคลึงและแตกต่างกัน ดังนี้

1. พื้นเพหรือจุดเริ่มต้นในการทำธุรกิจ

พื้นเพการทำธุรกิจของผู้ประกอบการมีทั้งที่เป็นคนหาใหญ่ดั้งเดิม จำนวน 11 คนและมาจากต่างถิ่น จำนวน 3 คน พื้นเพหรือที่มาที่ไปของผู้ประกอบการมีความสำคัญในการทำธุรกิจ โดยพื้นเพที่ได้จากการวิเคราะห์มีที่มาที่ไป ดังนี้

1.1 การมีพื้นฐานจากครอบครัว พ่อแม่ให้การสนับสนุน หรือการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ชีวิตตั้งแต่เด็กจึงอาจไม่ใช่เรื่องยากต่อการทำธุรกิจสืบต่อมา เช่น

- (1) “ธุรกิจที่มีเป็นของกงสี” (ธุรกิจโรงแรม)
- (2) “เริ่มต้นจากธุรกิจครอบครัว” (ธุรกิจห้างสรรพสินค้า)

คำว่า กงสี เป็นคำยืมภาษาจีน หมายถึง ของกองกลางที่ใช้ร่วมกันสำหรับคนหมู่หนึ่ง ๆ ,หุ้นส่วน, บริษัท ซึ่งในที่นี้ผู้ประกอบการทำธุรกิจกับสมาชิกภายในครอบครัว เช่นเดียวกับกิจการอื่น ๆ ก็จะไม่บอกเลยว่าจุดเริ่มต้นการทำธุรกิจมาจากครอบครัว ข้อน่าสังเกตอย่างหนึ่งคือธุรกิจขนาดใหญ่มักจะมีพื้นฐานมาจากครอบครัว

1.2 ประสบการณ์ในการทำงาน ทั้งประสบการณ์ทำงานหลังเรียนจบเพื่อฝึกประสบการณ์จากการทำงานหรือประสบการณ์ที่เกิดจากการใฝ่รู้ของผู้ประกอบการเอง เช่น

(3) “แล้วก็มีโอกาสได้ไปทำงานตรงกับสายที่เรียน เหมือนกับว่าเพื่อนได้ไปฝึกงานตรงนั้นแล้วก็เขาแนะนำผมว่าพอที่จะทำงานตรงนี้ได้อะไรก็รับ ก็เลยได้ไปทำตรงนั้น ก็ทำอยู่ประมาณปีหนึ่งครับแล้วก็ออก” (ธุรกิจร้านตัดผม)

(4) “เราก็ไม่มีความรู้มากมาย เพราะว่าจบก็แค่เทียบเท่า ม.3 สมัยก่อนโน้นเทียบเท่า ม.3 มันก็ไม่เท่าไรใช้ไหมละ ความรู้ก็คืออาศัยว่าครูพักลักจำโดยส่วนตัว ครูพักลักจำมีประสบการณ์มากับความเป็นจริงทั้งนั้น แล้วก็เอามาประกอบอาชีพเองโดยที่ว่าเราไม่ไปร่ำเรียนอะไรมามากมาย” (ธุรกิจร้านซ่อมรถ)

จากตัวอย่าง (3) มีคำว่า “มีโอกาสน” แสดงให้เห็นมูลบทของการทำงานที่มีคนจำนวนหนึ่งไม่ได้ทำงานตรงกับสิ่งที่ได้เรียนมา แต่ในที่นี้ผู้ประกอบการได้รับประสบการณ์ทำงานตรงกับสิ่งที่ได้เรียนมา ขณะที่ตัวอย่าง (4) ผู้ประกอบการใช้สำนวนว่า “ครูพักลักจำ” ที่หมายถึงการเรียนรู้โดยที่แม้แต่ครูหรือคนสอนก็ไม่ทราบเรื่องแต่เป็นการเรียนที่เกิดจากการเฝ้ามองสังเกตเพราะเจ้าตัวอาจไม่มีโอกาสหรือความพร้อมที่จะเรียนในระบบ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นตัวอย่างที่ (3) หรือ (4) สิ่งที่ได้ก็คือประสบการณ์การทำงานทั้งสิ้น และไม่ว่าจะมาเปรียบเทียบหรือบอกได้ว่าวิธีใดจะดีกว่ากัน เพราะหากได้ลงมือทำและมีประสบการณ์แล้วก็นับว่ามีประสบการณ์การทำงานเหมือนกัน

1.3 ความชอบส่วนตัวของผู้ประกอบการที่มีต่อการทำงาน จึงเริ่มทำธุรกิจเพราะความชอบจนกลายเป็นอาชีพแบบจริงจังในเวลาต่อมา เช่น

(5) “คือเริ่มตั้งแต่เด็กที่ชอบกินน้ำปั่น ทำด้วยความสนุกสนาน มีลูกค้าเยอะแปปกับรายได้ ตอนนั้นด้วยที่ว่าเราไฟแรงในเรื่องการทำน้ำปั่น เป็นสมูทตี้ซึ่งสมัยนั้นที่หาดใหญ่ก็ยังไม่บูมยังไม่มีเป็นแบบน้ำผลไม้ปั่น แต่เราจะปั่นเพื่อสุขภาพคือใส่นม ใส่โยเกิร์ต อะไรตามแบบที่เราชอบกินก็ทำไปเรื่อย...” (ธุรกิจสถานบันเทิงผับบาร์)

จากตัวอย่างมีผู้ประกอบการบางคนที่ใช้ความชอบส่วนตัวมาทำกิจกรรมหรือทำธุรกิจเล็ก ๆ จนกลายเป็นอาชีพที่มั่นคงได้ เช่นดังตัวอย่าง (5) เริ่มต้นจากวัยเด็กที่ผู้ประกอบการชอบกินน้ำปั่น เมื่อเกิดความชอบจึงรู้สึกสนุกและเมื่อได้ขายมีรายได้ก็จะยิ่งสนุก สำนวน “ไฟแรง” หมายถึงพลังในการทำงานที่มีมาก อาจด้วยวัยเด็กคำนี้มักนิยมใช้กับคนที่เพิ่งริเริ่มทำสิ่งใดใหม่ ๆ แล้วมีการทุ่มเทต่อการทำงานนั้นมาก ๆ ข้อความ “อะไรตามแบบที่เราชอบกินก็ทำไปเรื่อย...” แสดงให้เห็นว่าธุรกิจนี้เกิดจากความชอบส่วนตัวของผู้ประกอบการเองที่พัฒนาจนกลายเป็นสถานบันเทิงผับบาร์ในเวลาต่อมา

1.4 ความชอบด้านพื้นที่ เป็นการมองเห็นโอกาสการทำงานจากทำเลหรือพื้นที่ธุรกิจ ซึ่งพื้นที่ธุรกิจหลักในที่นี้ก็คือ อำเภอหาดใหญ่ ซึ่งถือเป็นพื้นที่สำคัญต่อการวิจัยครั้งนี้ เช่น

(6) “คือหาดใหญ่หากินง่าย เขียนรายนี้คือนอกจากทำไร่ทำมาแล้วก็หางานอย่างอื่นยาก แล้วก็หาดใหญ่อากาศก็ดี แล้วก็ก่อนจะมาหาดใหญ่พื้ก็อยู่กรุงเทพฯ ก่อน แต่ที่นี้พื้ไม่ชอบกรุงเทพฯ รถติดอากาศไม่ดีเนอะ ถ้าเราออกไปข้างนอกมาที่ตัวเหนืออะไรอย่างนี้ แต่หาดใหญ่มั่นรู้สึกละออยู่แล้วสบายสบายใจ ก็เลยรู้สึกว่ารักหาดใหญ่ พื้ที่มายุ่หาดใหญ่ที่นี้พื้รู้สึกว่พื้ชอบหาดใหญ่ อีกอย่างนี้พื้มาไกล พื้ไม่มีที่ไปก็เลยอยากอยู่ที่นี่ ก็เลยอยากจะทำธุรกิจที่นี้” (ธุรกิจร้านนวด)

จากตัวอย่าง (6) พื้นที่สำคัญในการวิจัยคือพื้นที่ธุรกิจคืออำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา ที่ผู้ประกอบการพูดได้ว่า “หาดใหญ่หากินง่าย” เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ใช่คนในพื้นที่เมื่อมาอยู่ในพื้นที่จึงประกอบอาชีพแล้วเปรียบเทียบกับที่อื่นได้จึงได้รู้ว่าพื้นที่หาดใหญ่สามารถทำธุรกิจได้ รวมไปถึงบรรยากาศอื่นที่จึงทำให้เกิดความรู้สึก “หลงรัก” พื้นที่ จึงได้ทำให้ตัดสินใจเลือกทำธุรกิจที่นี้ ประเด็นนี้สำคัญมากประเด็น

หนึ่งเมื่อเราตัดสินใจทำธุรกิจก็ต้องเลือกทำเลทำธุรกิจที่เหมาะสม นอกจากนี้บรรยากาศในการใช้ชีวิตประจำวันก็ต้องเอื้อต่อความเป็นอยู่เพื่อการดำรงชีวิตอย่างปกติสุขได้ด้วย ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่าพื้นที่นี้เหมาะสมทั้งในสองด้าน

1.5 สำรวจตลาดหรือเหมือนการทำวิจัย คือศึกษาข้อมูลก่อนจะตัดสินใจทำงานหรือทำธุรกิจ เช่น

(7) “ก่อนจะทำเราก็เดินตลาดกันประมาณ 1 ปี โดยที่เราเปิดขายตามหน่วยงานของกาชาด เปิดบูท แล้วเมื่อก่อนก็อยู่ในกลุ่มโอท็อป กลุ่มโอท็อปของจังหวัดสงขลาสมัยก่อนโน้นนะอะ แล้วก็เดินโอท็อปมันก็เดินมาเรื่อย ๆ ใช้เวลาประมาณ 1 ปี เลย์รู้จักก็มาเปิดร้าน” (ธุรกิจร้านเสื้อผ้า)

จากตัวอย่าง (7) ผู้ประกอบการที่เริ่มต้นโดยใช้วิธีการสำรวจตลาดหรือศึกษาวิจัยข้อมูลให้ดีก่อนที่จะตัดสินใจทำธุรกิจก็นับเป็นประเด็นที่สำคัญกับการธุรกิจ โดยวิธีการลักษณะนี้จะเหมือนกับการทำวิจัย คือเริ่มต้นจากสิ่งที่ตัวเองสนใจแล้วศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แล้วเริ่มทดลองผลงาน ในตัวอย่างนี้ผู้ประกอบการทดลองเปิดขายตามงานกาชาดหรืองานโอท็อป ซึ่งระยะเวลาวิจัยผู้ประกอบการใช้เวลาประมาณ 1 ปีจนเกิดความมั่นใจจึงได้ตัดสินใจเปิดธุรกิจร้านค้าอย่างเป็นทางการ

2. แรงบันดาลใจหรือจุดเปลี่ยนในการทำธุรกิจ

2.1 การเปลี่ยนแปลงที่ทำมาหากิน การทำธุรกิจในบางครั้งจะมีการโยกย้ายที่ทำกินอันเนื่องด้วยเหตุที่แตกต่างกัน เช่น

(8) “ขายมา 10 กว่าปีได้แล้วแต่ย้ายไปย้ายมาย้ายไปร้านโน้นมั้งร้านนี้มั้ง” (ธุรกิจร้านข้าวมันไก่)

(9) “ตอนเปิดร้านครั้งแรกจะอยู่อีกพื้นที่ก่อน แล้วย้ายร้านมาอยู่ในเมือง อยู่ที่นี่ 8 ปีแล้ว ซอยนี้ ก็โอชักรีตมันคู่กับตัดผ่านะ มันไม่ค่อยได้อะไรหรอกชักรีต แต่ว่าพอได้ค่าน้ำค่าไฟ” (ธุรกิจร้านซักรีด)

จากตัวอย่างทั้ง (8) และ (9) มีคำว่า “ย้าย” เป็นหลักเพื่อแสดงการเปลี่ยนแปลงทำเลการทำธุรกิจซึ่งอาจเป็นเหตุผลส่วนตัวที่ผู้ประกอบการได้เจอจึงได้มีการเปลี่ยนแปลงที่ทางทำมาหากินใหม่ เพราะโดยปกติตามธรรมชาติของการทำธุรกิจหากทำกำไรได้ ไม่มีปัญหาในการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการก็มักจะไม่นำพื้นที่ทำกินอันเนื่องจากจะมีลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่จำตำแหน่งแห่งที่ได้แล้ว แล้วต้องนับหนึ่งใหม่อีกครั้งการนับหนึ่งใหม่น้อย ๆ จึงไม่ใช่เรื่องสนุก แต่ประสบการณ์ด้านนี้ของแต่ละคนอาจแตกต่างกัน ซึ่งก็จะมีผู้ประกอบการส่วนหนึ่งต้องเจอกับเรื่องของการเปลี่ยนแปลงที่ทางทำมาหากินดังกล่าว

2.2 ปัญหาหรืออุปสรรคที่ได้พบเจอ

(10) “ร้านนี้ปัจจุบันก็น่าจะอยู่ประมาณสักเกือบ 20 ปีแล้ว เพราะเปิดก่อนปี พ.ศ. 2543 หาดใหญ่ น้ำท่วม เราเปิดก่อนปี 2543 1 ปี พอเปิดเสร็จเกิดอุทกภัยน้ำท่วม ที่ตกแต่งร้านเสียหายหมด ครั้งแรก อ่า ๆ มันจำได้จนถึงปัจจุบัน” (ธุรกิจร้านเสื้อผ้า)

จากตัวอย่าง (10) เป็นประสบการณ์ที่ผู้ประกอบการจำได้ฝังใจเนื่องจากปัญหาที่เจอเป็นครั้งแรกที่เปิดกิจการ ซึ่งปัญหาแรกที่เจอคือน้ำท่วมหาดใหญ่และทำให้ธุรกิจเสียหาย และแน่นอนว่าโควิดก็เป็นปัญหาหลักสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนจะต้องได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน อันแสดงให้เห็นว่าการทำธุรกิจย่อมต้องประสบอุปสรรคหรือปัญหาที่เข้ามาทดสอบหรือท้าทายการแก้ปัญหาของผู้ประกอบการ

2.3 มุมมองหรือช่องทางที่ผู้ประกอบการค้นพบ เช่น

(11) “คือไม่มีใครทำโรงแรมออกมานอกเมือง อย่าเรียกว่านอกเมืองเลย ออกจากไข่แดงเนอะ ศรีภูวนารถนี้ 5 โมงเย็นเจียบกริบ เหมือนแบบร้างอะ ถูกไหม เพราะว่าร้านรวงก็ปิด 5 โมงก็ปิด 4 โมงก็ปิดแล้ว ไม่มีธุรกิจอะไรที่เป็นบริการตรงนั้นเลย” (ธุรกิจโรงแรม)

จากตัวอย่าง (15) ใช้อุปลักษณะ ว่า “ไข่แดง” เพื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่สำคัญ ซึ่งในที่นี้คือพื้นที่ใจกลางเมือง แต่เพราะผู้ประกอบการมีวิสัยทัศน์บางอย่างถึงได้เลือกจับพื้นที่รอบนอกเมือง ผู้ประกอบการเริ่มต้นตั้งแต่พื้นที่ที่สร้างธุรกิจโรงแรมยังไม่มีอะไร จนปัจจุบันนี้พื้นที่ดังกล่าวมีความเจริญไปมากแล้ว นั่นเพราะการเล็งเห็นและสร้างความแตกต่าง ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งที่คนทำธุรกิจพึงมี

3. วิธีดำเนินการทำธุรกิจ

3.1 หัวใจสำคัญในการทำธุรกิจ

(12) “สำคัญ คือ อย. ที่ต้องต่ออายุ 3 ปีครั้ง ครั้งละ 7,000 บาท แต่การมีเลข อย.จะสามารถส่งสินค้าให้กับร้านมีชื่อได้ เช่น ร้าน อเมซอนถ้าลูกค้ามาสั่งก็มีทำให้” (ธุรกิจเบเกอรี่)

(13) “จริง ๆ คนทำธุรกิจก็รู้หมดแหละครับ อันนี้ไม่ใช่মনะ หมายถึงคนทำธุรกิจส่วนใหญ่ก็จะรู้ว่าเงินสดสำคัญ เพราะธุรกิจมันไม่ได้เจ๊งกับกำไรขาดทุน มันเจ๊งจากไม่มีเงินสด ถ้าคนทำธุรกิจจริง ๆ เขาจะรู้ว่าเงินสดสำคัญกว่ากำไรขาดทุน ต่อให้ขายขาดทุน แต่ถ้าเงินสดอยู่ในมือร้านก็ไม่เจ๊ง กำไรขาดทุนมันแค่ตัวเลขเองถูกไหมครับ ขาดทุน แต่เงินสดเข้า เงินสดอยู่ในมือ แล้วสามารถจ่ายหนี้ จ่ายลูกน้องได้ ร้านก็ไม่เจ๊ง แต่เมื่อไหร่มีตัวเลขสวยหรู แต่ลูกหนี้เต็มเลย เงินสดไม่เข้า ค้างชำระ ลูกหนี้เต็มเลย เงินสดเข้า หรือเงินสดเข้ามาเอาไปแปรเป็นสินทรัพย์ที่มันไม่มีสภาพคล่อง ไปซื้อบ้าน ซื้อรถ ซื้อที่ดิน ถึงเวลาจะจ่ายลูกน้องไอ้พวกนี้มันเอามาจ่ายไม่ได้ จ่ายค่าไฟไม่ได้ ค่าน้ำไม่ได้ ธุรกิจเจ๊ง บางทีนักธุรกิจใหญ่เขาไม่ได้ จังหวะแหละของบางคน เฮ้ย ได้ดินดี ราคาดีมา เอาเงินสดของธุรกิจไปซื้อก่อน โปะ ก็ไม่คาดว่าจะมีวิกฤต ก็ไม่มีใครรู้ว่าจะมีวิกฤต มันไม่แน่นอนถูกไหม จังหวะมา วิกฤตมาพอดี ไม่มีเงินสดจะทำยังไง แล้วไอ้ดินที่ซื้อมา จังหวะนั้นโควิดใครจะซื้อที่ อะไอย่างนี้ หรือขายไม่ได้ราคา ไม่อยากขาย ก็จะต้องในธุรกิจจะอย่างนี้ หรือปันเงินจากธุรกิจนี้ จริง ๆ

ผู้ช่วยทางการเงินก็ค่อนข้างสำคัญ จริงๆ ก็ เออ นั่นแหละครับ พวกกระแสเงินสดโรยแบบนี้ก็เป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งก่อนหน้านี้ผมรู้นะ แต่ก็เฉย ๆ พอโควิดมาซาบซึ้งเลย” (ธุรกิจโรงแรม)

จากตัวอย่างสิ่งสำคัญในการทำธุรกิจบางครั้งขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ เช่น ตัวอย่าง (12) การได้รับเครื่องหมายอย่าง อย. จำเป็นต่อการผลิตสินค้าประเภทอาหาร เพราะสามารถจะนำไปต่อยอดหรือได้รับความน่าเชื่อถือเชิงการบริโภค ขณะที่ตัวอย่าง (13) สะท้อนให้เห็นหัวใจสำคัญสำหรับคนทำธุรกิจว่าอันที่จริงแล้ว คือ “เงินสด” สังเกตได้จากถ้อยคำที่ผู้ประกอบการใช้ เช่น คนทำธุรกิจส่วนใหญ่ เพื่ออ้างถึงนักธุรกิจจำนวนมากที่ทำธุรกิจ และใช้คำว่า “เจ๊ง” หมายถึงธุรกิจต้องปิดกิจการเพราะไม่มีเงินสดไม่ใช่เพราะขาดทุน สุดท้ายจากเรื่องเล่าผู้ประกอบการจึงทำให้เห็นวิธีคิดถึงความสำคัญของเงินสด และปิดท้ายด้วยคำว่า “ซาบซึ้ง” เพื่อสื่ออารมณ์ความรู้สึกถึงภาวะวิกฤต โดยเฉพาะโควิดที่ผ่านมาที่ทำให้ธุรกิจของผู้ประกอบการผ่านไปได้เพราะเงินสด

3.2 กลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มลูกค้า

(14) “ส่วนมากที่มาร้านเราจะเป็นคนรู้จักหมดเลย มันไม่เหมือนเซเว่น เซเว่นเป็นคนทั่วไป ลูกค้าทั่วไป มีรู้จักบ้าง พุดกันแบบนี้คือไม่มีขาประจำ แต่ร้านขายของชำต้องมีขาประจำ” (ธุรกิจร้านขายของชำ)

(15) “ลูกค้าหลักคือคนไทย เพราะว่ามีมาเลเซียเขาจะมีกลุ่มมีโกด์ เอ่อ เขาจะไปตามร้านขายของฝากที่มีชื่ออะไร แล้วก็จะมีโกด์ได้เปอร์เซนต์อันนั้นก็อีกแบบนึง ของเราโกด์มาก็ไม่ได้เปอร์เซนต์อะไร แล้วก็นอกจากมาเลย์แบบเคยมาซื้อของเราแล้วก็ชอบในรสชาติก็จะมีลูกค้าประจำ” (ธุรกิจร้านอาหารแปรรูป)

จากตัวอย่างกลุ่มลูกค้าของแต่ละธุรกิจส่วนใหญ่จะไม่ต่างกันตรงเชื้อชาตินั้นคือคนไทยดังตัวอย่าง (15) ที่ผู้ประกอบการบอกว่า “ลูกค้าหลักคือคนไทย” แต่ทั้งนี้หาตใหญ่ยังมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งถือเป็นกลุ่มใหญ่นั้นคือ ชาวมาเลเซีย ซึ่งบางร้านค้าก็จะมีรถตกลงกันระหว่างโกด์ที่นำนักท่องเที่ยวมาซื้อของหรือบางร้านก็ไม่ได้ตกลงกันเช่นร้านนี้ เนื่องจากร้านนี้มั่นใจในคุณภาพสินค้าจึงได้บอกว่า “มาเลย์แบบเคยมาซื้อของเราแล้วก็ชอบในรสชาติก็จะมีลูกค้าประจำ” แสดงให้เห็นมูลบท ว่านักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียมาซื้อของร้านนี้และยังไม่ได้เป็นลูกค้าประจำแต่ชื่นชอบในรสชาติของสินค้าจึงได้มาซื้อบ่อย ๆ จนกลายเป็นลูกค้าประจำ ขณะที่ตัวอย่าง (14) เป็น “ร้านขายของชำต้องมีขาประจำ” คำว่า ต้อง แสดงให้เห็นทัศนภาวะ จำเป็นเนื่องจากสภาพธุรกิจต่างจากร้านขายของมีชื่อเหมือนกับเซเว่นที่ไม่จำเป็นต้องมีลูกค้าประจำ ดังนั้นร้านนี้กลุ่มลูกค้าจึง “เป็นคนรู้จักหมดเลย” แสดงทัศนภาวะความมั่นใจในคำว่า เลย ว่าตัวผู้ประกอบการรู้จักลูกค้าทุกคนที่มาซื้อของ

3.3 การต่อรองกับลูกค้า

(16) “หลักการคือไปเบิกศูนย์เบิกอะไหล่ตามร้านจำหน่ายมาเพื่อที่ใส่ให้ลูกค้าแล้ว คิดเงินไป ก็บวกไปตามอัตราและค่าแรงอย่างนี้ คือเราจะไม่ต้องไปเดือดร้อนเรื่องเขาขึ้นมากำไรอาจจะน้อยลง ไปหน่อย จากปกติได้กำไร 5-6 สิบบาท ก็เหลือ 40 บาท 50 บาท ตามสินค้า เพราะถ้าไปคิดมากกับลูกค้าทำให้ลูกค้าอยู่ไม่ได้ บางทีเราก็จะลุ่มอล่วย อย่างปะยางแผ่นหนึ่ง 40 บาท ก็ตั้งนานนมไม่เคยขึ้นเลย ขึ้นไปลูกค้าก็บ่นอีก” (ธุรกิจร้านซ่อมรถ)

(17) “ขอให้พี่แมนตอบไลน์ให้ไว ๆ โทรศัพท์มาแล้วคุย แล้วรีบรับสาย แล้วรีบส่ง เนี่ย คือเขาโอเคเลย แล้วเรื่องช่องทางออนไลน์คือพี่เป็นคนตอบเองด้วยเงิ เราก็เหมือนกับอัยยาศัยเราไปอยู่ในไลน์ ในอะไรทุกอย่างนะครับ มันต้องตรงนี้ด้วย เราไม่มีแอดมิน ทำเอง มีแฟนช่วยตอบบ้างอะไรเงิ บางทีก็ยุ่งบางทีก็คือหลัง ๆ มันมีลูกน้องเงิ พี่ก็ไปยื่นกดโทรศัพท์ปั๊บ ๆ ตอบไลน์ให้ไว ไลน์ออฟฟิเชียลพี่มีเป็นหมื่นอะตอนนี้นะครับ” (ธุรกิจอาหารแปรรูป)

จากตัวอย่างสิ่งสำคัญที่จะทำให้กิจการดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืนก็ต้องเป็น “ลูกค้า” ดังนั้นวิธีการจัดการกับลูกค้าจึงสำคัญยิ่ง เช่น ตัวอย่าง (16) เป็นการอธิบายเหตุผลเรื่องของการราคาว่า “ถ้าไปคิดมากกับลูกค้าทำให้ลูกค้าอยู่ไม่ได้” บางทีเราก็จะลุ่มอล่วย อย่างปะยางแผ่นหนึ่ง 40 บาท ก็ตั้งนานนมไม่เคยขึ้นเลย ขึ้นไปลูกค้าก็บ่นอีก” ผู้ประกอบการใช้คำว่า “คิดมาก” แทนการขึ้นราคา ซึ่งทำให้เห็นความคิดเรื่องการขึ้นราคาไม่ค่อยดีนักที่สำคัญข้อความที่ตามมาทำให้รู้ว่าการตั้งราคาของผู้ประกอบการใช้คำว่า นานนม สะท้อนว่าไม่ได้ขึ้นราคาและขึ้นไม่ได้เพียงเพราะกลัว “ลูกค้าบ่นอีก” มีมูลบ่ว่าอาจจะเคยมีประสบการณ์เรื่องของการขึ้นราคาแล้วลูกค้าไม่พึงพอใจ ส่วนตัวอย่าง (17) เป็นเรื่องของจัดการกับลูกค้าก็เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจเช่นกัน แต่เป็นลักษณะการโต้ตอบกับลูกค้าผ่านทางไลน์หรือโทรศัพท์ ที่ต้องพร้อมให้ข้อมูลลูกค้าอย่างรวดเร็วโดยใช้คำว่า “รีบ” หรือ “ไว ๆ” รวมถึงคำว่า “อัยยาศัย” ในการพูดคุยกับลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจนั่นเอง

3.4 การดำเนินกิจการ

(18) “ส่วนใหญ่เป็นงานศพ งานอื่นไม่ค่อยมี งานอื่นแทบจะไม่เห็นเลย ถ้าเป็นงานอื่นงานบวช หรืองานอะไร เขาก็ทำกันเองในบรรดาญาติ ๆ แล้วสั่งมาจัดเบรคของเขาเอง แต่เวลาช่วงไหว้พระจันทร์จะขายดีมาก ไหว้พระจันทร์นี้ลูกชายจะช่วยเรื่องไหว้” (ธุรกิจเบเกอรี่)

(19) “เรื่องหมอนวดเนี่ย คือหมอนวดจะไม่มีเงินเดือนนะกะ ทำงานแล้วถึงแบ่งคนละครึ่งกับร้าน สมมติว่าชั่วโมงละ 200 ก็คือคนละ 100 หมอเอาไปร้อยละ ร้านเอาไปร้อยละ แต่หมอนี่มีอยู่แค่ 2 คน ก็เลยเราจะได้ติดตามข่าวกันบาตรด้วย แล้วบางทีพี่ก็ซื้อข้าวสาร ปลากระป๋องอย่างเงิแบ่งกับหมอ” (ธุรกิจร้านนวด)

(20) “ยาเป็นสินค้าที่มีอันตราย มีคุณและประโยชน์ ถ้าเรามองเรื่องของวิชาชีพต้องรักษาคนไข้ให้หาย เราจะประกอบวิชาชีพโดยการลดต้นทุนยาไม่ได้ เราต้องให้ยาที่มีประสิทธิภาพดีเหมาะสมกับการรักษาจริงไหมครับ ไม่มีใครบอกว่าให้ยาราคาถูกแล้วได้ประสิทธิภาพลดต้นทุน ไม่ใช่ เป็นไปไม่ได้ มันต้องให้ยาที่มีคุณภาพดีเหมาะสมกับโรคในราคาที่เหมาะสม จะทำให้เขาหายจากอาการป่วยที่เขาเป็น นั่นคือสิ่งที่เราต้องทำในบทบาทของวิชาชีพเนอะ เข้าใจไหม อันนั้นไม่ใช่อย่างนั้น ไม่ได้เหมือนอย่างอื่นที่เขาทำ คนละเรื่องกัน เพราะยาเป็นสินค้าคุณธรรม เป็นสินค้าคุณภาพที่จะต้องใช้บทบาททางวิชาชีพทางการแพทย์สาธารณสุขเข้ามาช่วยรักษาคนจริงไหมครับ ไม่ใช่เอายาไร้คุณภาพมาบริการ มันไม่ใช่อย่างนั้น เป็นไปไม่ได้แน่ครับ มันมีกฎหมายควบคุมอยู่ มีจรรยาบรรณวิชาชีพกำกับควบคุมอยู่” (ธุรกิจร้านขายยา)

(21) “จริง ๆ ต้องสื่อสาร เพราะทำงานกับคน เราไม่ได้ทำงานกับเครื่องจักร ไม่ใช่คอมพิวเตอร์ มันต้องสื่อสาร แล้วมันต้องทำให้เขาเข้าใจ เพราะจริง ๆ สุดท้ายเขาจะถูกขับเคลื่อนด้วยความเข้าใจ เขาไม่ถูกขับเคลื่อนด้วยคำสั่ง ถ้าเขาถูกขับเคลื่อนด้วยคำสั่งมันก็จะแค่นี้ แต่ถ้าเข้าใจเขาก็จะปรับเปลี่ยนได้ วิธีการทำงานตามบริบทได้...” (ธุรกิจโรงแรม)

(22) “เลือกสินค้าด้วย การที่ของมาอยู่หน้าร้านเนี่ย พี่เลือกมาแล้วว่าสินค้าทุกตัวมันต้องขายได้ พี่จะไม่ขายของตามกระแสหรือแฟชั่นแบบฉาบฉวย สมมติมีไอ้แดง ๆ มา มาถึงมาตั้งคนชอบมากเลยสีแดง แต่เขาชอบประมาณอาทิตย์เดียว แต่เวลาเราสั่งของมาเราต้องสั่งมาเยอะเลย เออ เราขายได้อาทิตย์เดียว ที่เหลืออยู่ในตู้อยู่ในสต็อก หมดยาวอะไรไป พี่ก็จะไม่มองตรงนั้น คือพี่จะมองสินค้าที่แบบว่าลูกค้าซื้อลูกค้าทานจริง ๆ เออ อะไรอย่างนี้นะครับ เราจะไม่เสี่ยงในการสต็อกของให้เสียหาย” (ธุรกิจอาหารแปรรูป)

จากตัวอย่างทั้งหมดสะท้อนความแตกต่างถึงวิธีดำเนินการทางธุรกิจที่แตกต่างกัน ตัวอย่าง (18) แสดงช่วงที่ก่อให้เกิดรายได้หรือกำไรเป็นพิเศษ ตัวอย่าง (19) กล่าวถึงการแบ่งรายได้ซึ่งสะท้อนความเป็นอยู่ที่ดีลำบากจนถึงต้องกินข้าวกันบาตร ตัวอย่าง (20) เป็นการดำเนินการกิจการในลักษณะพิเศษที่ต้องมีกฎหมายควบคุมความปลอดภัยเนื่องด้วยเกี่ยวกับชีวิตมนุษย์ ตัวอย่าง (21) ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจด้วยการสื่อสารกับลูกน้องเป็นสำคัญเนื่องด้วยเป็นธุรกิจบริการ และตัวอย่าง (22) เป็นการเลือกสินค้าเข้าร้านซึ่งผู้ประกอบการจะเลือกสินค้าที่คิดว่า “ลูกค้าทานจริงๆ” มากกว่าจะสต็อกของไว้เพียงเพราะตามกระแสหรือแฟชั่น เพราะจะทำให้ของไม่สดใหม่นั้นเอง

4. อุปสรรคหรือปัญหาในการทำธุรกิจ

(23) “วันนี้เราขาดทุน พรุ่งนี้เราอาจจะเสมอทุน มะรืนนี้เราอาจจะกำไรก็ได้ ไข่ใหม่เราก็ต้องอยู่ เราก็ต้องอยู่ไปแบบนี้แหละ ไข่ใหม่ เอาตัวโน้นมาโป๊ะ เอาตัวนี้ไปโป๊ะตัวโน้น ก็เหมือน ๆ กัน อะ วันนี้เราขาย เราโชคดีเราขายหมด เราได้กำไร พรุ่งนี้เราขายไม่หมด เราอาจจะขาดทุนก็ได้ มะรืนนี้ก็เสมอทุนก็ได้ ไข่ใหม่” (ธุรกิจร้านข้าวมันไก่)

(24) “ของเหลือ ลดแล้วยังเหลือ จะต้องลดอีก ลดจนไม่ไหว ไม่ไหวเลยจริงๆ ไม่ค่อยมีช่วงเวลาที่ขายดีมาก ยกเว้นก็เป็นปัญหาที่ตามมาถึงทุกวันนี้เหมือนกันครับ เรื่องค่าเช่า ตอนนี้อย่างมีค่าๆ อยู่” (ธุรกิจร้านเบเกอรี่)

(25) “ความรู้สึกคือเราเคยขายแล้วได้เงิน เราเคยจ่ายผ่อนบ้านผ่อนรถผ่อนอะไรอะ ที่น้ำมันเริ่มสะดุดเริ่มเข้าเนี่ย ความเครียดมันมีนะครับ แต่ว่าอยู่ที่เราจะดูแลความเครียดของเรายังไง” (ธุรกิจร้านอาหารแปรรูป)

(26) “มันอาจจะล้มบ้าง เครียดบ้างเรื่องเศรษฐกิจ มันเป็นเรื่องที่เป็นธรรมชาติที่เราต้องยอมรับ อืม แต่ทุกอย่างมันก็ผ่านพ้นไปด้วยดี ถ้าถามว่าเหนื่อยไหม เหนื่อย แสนสาหัสไหม สาหัส” (ธุรกิจร้านเสื้อผ้า)

(27) “ส่วนมากจะเป็นลูกค้าที่ไม่เคยมาตัด พอเขาได้ยินราคา เอ้ย แพงจังอย่างเงี้ย แต่เราก็ต้องยอมรับอะครับว่าเราเป็นแค่หนึ่งตัวเลือกของเขาอย่างนี้ครับ...” (ธุรกิจร้านตัดผม)

จากตัวอย่างปัญหาที่จะพบในการปฏิบัติก็เช่น ขาดทุน (23) ของเหลือ (24) เริ่มสะดุดเริ่มช้า ความเครียด (25) ล้มบ้าง เครียดบ้าง เหนื่อย...สาหัส (26) แพงจัง (27) อุปสรรคหรือปัญหาในการทำธุรกิจก็จะเกี่ยวกับสินค้าที่ขายไม่ได้หรือเกิดการผิดพลาดในการทำธุรกิจ หรือลูกค้าเห็นว่าราคาสูงเกินไปบ้าง ทั้งนี้ส่งผลถึงความรู้สึกของผู้ประกอบการที่จะเครียด เหนื่อย สาหัสกับการทำธุรกิจที่ไม่ประสบความสำเร็จ

2) กลยุทธ์การแก้ปัญหาและแผนการดำเนินงานในการทำธุรกิจ

หลังจากที่เห็นกระบวนการทำธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้น กระบวนการทำธุรกิจจนไปถึงประเด็นปัญหาในการทำธุรกิจแล้ว สิ่งสำคัญที่ควรศึกษาในการทำธุรกิจคือกลยุทธ์การแก้ปัญหาหรือแผนการดำเนินการทำธุรกิจของผู้ประกอบการแต่ละคนเพื่อประโยชน์ต่อผู้สนใจทำธุรกิจ ดังนี้

1. การแก้ปัญหาในการใช้ชีวิต

(1) “เราอยู่สองคนแฟนมีปลากระป๋องกินได้มือหนึ่ง ถือว่าเราไม่กลัว เราแค่ไม่มีอะไรจะกิน น้ำพริก ปลากระป๋องเรากินได้ เพราะคนบ้าน ๆ ถ้าคนที่เขาจนไม่ลงก็อยู่ลำบาก พุดง่าย ๆ พวกเราไม่กลัวอยู่แล้วเรื่องอด เพราะเรามาจากศูนย์” (ธุรกิจร้านขายของชำ)

(2) “ด้วยเศรษฐกิจ ด้วยสถานการณ์ทุกอย่างมันบีบบังคับให้คนใช้ชีวิตเปลี่ยนไป ไลฟ์สไตล์คนทุกวันนี้เปลี่ยนไป คือเซฟตัวเองมากขึ้น อาจจะออกจากบ้านน้อยลงด้วยซ้ำ” (ธุรกิจสถานบันเทิงผับบาร์)

(3) “คนมันไม่มีเงิน มันไม่มีกำลังทรัพย์ที่จะซื้อ คนไม่มีเงิน ไม่มีกำลังทรัพย์จะซื้อไง คนจะใช้จ่ายอย่างประหยัด เขาคิดแล้วคิดอีก เดียวนี้คนมันไม่ค่อยมีตังค์หรอก การว่างงานก็เยอะ โรงแรมก็ปิดเยอะ เขาไม่มีเงินที่ว่าจะมาใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่ายไม่เหมือนเมื่อก่อน เดียวนี้เวลาใครจะกินอะไรเขาต้องคิดนะ ข้าวถ้า

ซื้อ 2 ห่อ ก็ร้อยหนึ่ง ซื้อแกงซื้ออะไรไว้กินได้ตั้งเมื่อ วันหนึ่งมือนึงแล้วอะ วันหนึ่งแล้วอะ ไข่ใหม่ ร้อยหนึ่ง แกงสองถุง แล้วก็กิน วันหนึ่งแล้ว อย่างน้อยวันหนึ่ง 4 คน กินรอดแล้ว อยู่ได้แล้วอะ” (ธุรกิจร้านข้าวมันไก่)

(4) “อยู่ได้ยังไง ก็คือประหยัดอะคะ ประหยัดกินประหยัดใช้ แล้วก็พี่โชคก็คือมีพระองค์นึ่งที่มีข้าวมาให้กินทุกวัน คือท่านจะไปบิณฑบาตมาแล้วก็มาแบ่งข้าวไว้ให้ ก็จะได้ข้าวกันบาตรตรงนี้มาช่วยเรื่องของกิน แล้วก็ค่าใช้จ่ายอย่างอื่นตัดหมดเลย แต่ค่าเช่าก็ยังต้องจ่ายอยู่” (ธุรกิจร้านนวด)

จากตัวอย่างจะพบอุปสรรคหรือปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้ชีวิตที่จะต้องแก้ปัญหา ซึ่งผลพวงก็มาจากธุรกิจมีปัญหาจึงส่งผลต่อการใช้ชีวิตให้ต้องแก้ปัญหาด้วย อาทิ กินปลากระป๋อง (1) เซฟตัวเองมากขึ้น ด้วยการออกจากบ้านน้อยลง (2) หรือพูดถึงคนทั่วไปหรือลูกค้าที่บอกว่า “คนไม่มีเงิน ไม่มีกำลังทรัพย์จะซื้อ คนจะใช้จ่ายอย่างประหยัด” ก็จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจด้วย และต้องประหยัดจนต้องกินข้าวกันบาตรของพระ (4) ทั้งหมดเป็นปัญหาทางการเงินที่ต้องพบเจอทำให้การใช้ชีวิตต้องยากลำบากมากขึ้น จึงต้องหาวิธีในการใช้ชีวิตเพื่อให้อยู่รอดได้

2. การแก้ปัญหาในการทำธุรกิจ

(5) “อาจจะทำให้ตัวเล็กลงดีกว่า กว่ากันไปขึ้นราคา อาจทำให้เป็นขึ้นเล็กลงมากกว่า ไม่ได้วางแผนขนาดนั้น อย่างเช่นว่าเราเปลี่ยนแปลงยังไงสินค้าตัวนี้ เหมือนเบเกอร์รี่กำลังจะปรับว่าขึ้นใหญ่ ขยาย 20 บาท ปรับเล็กลงหน่อยหนึ่งก็ขาย 20 บาท ประมาณนี้ ที่สำคัญคืออดทน เคล็ดลับอีกอย่างต้องทำบุญ เยอะ ๆ ของที่เหลือบ้างก็จะเอาไปแจกให้คนที่ลำบาก” (ธุรกิจเบเกอร์รี่)

(6) “อย่างบริษัทนี้ก็ช่วยกันไปช่วยกันมา ดึงกันไปดึงกันมา อย่างที่บอกเรามีเงินสำรองไว้ แล้วก็เอาเงินสำรองมาใช้” น่าจะปรับเป็นร้านค้าเช่ามากขึ้นนะคะ ตอนนี้มีหลายคนเริ่มมาสอบถามว่าเนี่ย สนใจเช่าพื้นที่ เราก็บอกว่ายินดีที่จะมาคุยกันในการเช่าพื้นที่ทำธุรกิจที่แบบมันเป็นไปได้ เพราะบางคนมีเงินอยากมาเช่า แต่ยังไม่รู้จะทำธุรกิจอะไร เราก็บอกมาเดี่ยวต้องคิดให้ดีอะนะคะ เพราะว่าถ้ามาทำแล้วเราก็อยากให้ประสบความสำเร็จ” (ธุรกิจห้างสรรพสินค้า)

(7) “บางครั้งเราจำเป็นต้องตัดพนักงานออกด้วยซ้ำ แล้วสิ่งไหนเราทำได้ต้องทำเอง นี่คือการเซฟคอร์ดเพื่อความอยู่รอด จากงานที่เคยเบาก็ต้องมาหนัก เพราะเฟืองมันหายไป ถูกไหน มีคนมาช่วย กวาดขยะอย่างน้อยที่เข้าร้านมาเปิดประตูร้านมาปั๊บน้องเขาเคลียร์ร้านให้เสร็จแล้ว รดน้ำต้นไม้ให้เสร็จแล้ว แต่วันนี้เราไม่สามารถมีตรงนั้นได้เลย เพราะว่าเราไม่มีเงินมากพอที่เราจะไปจ้างพอร์เตอร์เรื่องแบบนี้ คือสิ่งไหนที่เราตัดได้ก็คือตัด” (ธุรกิจสถานบันเทิงผับบาร์)

(8) “คือเราทำแบบพอเพียง ร้านซ่อมเราเป็นร้านที่ว่าไม่ถึงกับว่าใหญ่โตและไม่ได้มีลูกน้องมาก เราก็ทำเป็นอะไรอย่างนี้ ก็เลยพอเพียง คือไม่ได้โลภมากอะไร คือไม่ต้องไปเดือดร้อนมัน มีเท่าไรก็ใช้เท่านั้น ประมาณนั้น ธุรกิจของผมนั้นจะเป็นอย่างนั้น มันไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุงร้านซ่อมมอเตอร์ไซด์เนี่ย ไซ้ใหม่ เอาฝีมือเอาความซื่อสัตย์ของเราเข้าไปบวกจะได้ดีกว่า น่าจะประมาณนั้น” (ธุรกิจร้านซ่อมรถ)

(9) “มัน Reopening มันเริ่มผ่อนคลายมาช่วงปลายปีที่แล้วไซ้ใหม่ ก็เอาจริงตอนนั้น มันก็ยังไม่ได้หрок แต่ว่ามันต้องเปิดแล้ว มันต้องกลับมา Opening Reopening ละ ก็ช่วงปลายปีที่แล้วก็ปิด ธุรกิจปีโน้ต อันนี้คือชัดเจนว่าคนออกนอกบ้านแล้ว เพราะยอดสั่งปีโน้ตไม่มีแล้ว หายเกลี้ยง ลดน้อยมาก เรารู้ละ เพราะถ้าคนอยากอยู่บ้าน ปีโน้ตจะขายดี พอคนไม่อยากอยู่บ้าน ปีโน้ตขายไม่ดีละ คนก็เบื่อ คนก็อยากไปกินข้าวนอกบ้านแล้ว คนเริ่มไม่กลัวแล้ว เราก็รู้ว่า เออ สถานการณ์แบบนี้มันก็ดีขึ้นตามลำดับ” (ธุรกิจโรงแรม)

จากตัวอย่างผู้ประกอบการมีวิธีแก้ปัญหาธุรกิจต่างกันไป เช่น ปรับขนาดสินค้าให้เล็กลง รวมถึงการทำบุญด้วย (5) การตั้งเงินสำรองมาใช้และปรับเปลี่ยนเป็นร้านเช่ามากขึ้น (6) การตัดพนักงาน(หรือลูกจ้าง)ออก (7) การทำแบบพอเพียง และซื่อสัตย์ (8) ในช่วงโควิดก็มีการปรับธุรกิจด้วยการส่งปีโน้ตตามบ้าน จนกระทั่งยอดสั่งปีโน้ตลดลงก็เพราะโควิดคลี่คลาย (9) จะเห็นได้ว่าการแก้ปัญหาการทำธุรกิจมีทั้งแก้ไขเฉพาะหน้าและการปรับเปลี่ยนวิธีการหรือสินค้าเพื่อความอยู่รอด แต่ในเชิงศีลธรรมคุณธรรมก็เป็นอีกหนึ่งความเชื่อของผู้ประกอบการที่ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจว่าช่วยในเรื่องธุรกิจด้วย

3. มุมมองที่มีต่อปัญหาและการหาทางออก

(10) “ในตัวเมืองนะคะ ธุรกิจจะเปลี่ยนไป เพราะว่าธุรกิจแบบเก่า ๆ เนี่ยไม่น่าจะดังลูกค้าได้แล้ว ถ้าเราสังเกตที่สาย 3 ตอนนี้จะมีย่านอาหารเปิดใหม่หรือร้านกาแฟในวัยรุ่นนะอะไรอย่างนี้อะคะ ที่เริ่มจะมาเปิดใหม่ ก็คิดว่าการค้ามันคงจะเปลี่ยนไปหน่อย คงไม่เหมือนเดิม ก็คือเราทำธุรกิจอะนะคะ เราต้องคิดถึงทุก ๆ คน อย่าคิดถึงแต่ตัวเอง ถ้าเราคิดถึงส่วนรวมเนี่ย ส่วนรวมก็จะคิดถึงเราด้วย...” (ธุรกิจห้างสรรพสินค้า)

(11) “เขาต้องทำหาคใหญ่ให้ดีกว่าก่อนไซ้ ไซ้ใหม่ เขาต้องปรับปรุงหาคใหญ่ให้มีแหล่งท่องเที่ยว ให้มีอะไร แล้วก็เค้าไม่สามารถช่วยเราได้คนเดียว แต่เขาสามารถช่วยผู้ค้าขายได้ทุกคนเลย ถ้าเกิดว่าหาคใหญ่มีแหล่งท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวเข้ามา มีราคาจำกัดอะไรพวกนี้ ถ้าสมมตินักท่องเที่ยวอะไรเข้ามามันก็ดีหมดทุกอย่างแหละ พูดถึงไม่ใช่แต่ร้านเรา ร้านอื่น ๆ ก็ต้องขายได้” (ธุรกิจร้านข้าวมันไก่)

(12) “เหมือนลูกค้าถามร้านน้องแมนอยู่ซอยไหน พี่จะบอกซอยนี้ยังบอกยากเลยนะ ลำพังคนในตลาดร้านน้องอยู่ล็อกไหน พอบอกล็อกปี ปี 118 แต่ข้างหน้านั้นไม่มีปีอะไรเลยใจ ไม่มีป้ายอะไรใจ พี่ก็ยังเคยบอกว่า เออ ทำไมตลาดเขาไม่ทำ เนี่ยสิ ซอยนี้ทาสิชมพู ซอยนี้ทาสิเขียว ซอยนี้ทาสีแดง คือเรา

สามารถคิดได้ไง แต่ว่าคน เจ้าของไม่ได้คิดแบบเราไม่ว่าอะไร เขาอาจจะแบบว่าฉันเคยอยู่ยังงี้ก็อยู่อย่างนั้น มีรายได้แค่นี้ฉันก็พอใจแล้วอย่างงี้ แต่มันต้องมีการพัฒนาไป” (ธุรกิจร้านอาหารแปรรูป)

(13) “เศรษฐกิจในพื้นที่ต้องรอการฟื้นตัวอย่างน้อย 5 ปีครับ จะให้เหมือนเดิมคิดว่าต้อง 5 ปี คิดว่านะ แต่เราต้องอยู่รอดได้ แต่ว่าเราผ่านช่วงตกต่ำที่สุดของชีวิตมาแล้ว ไม่เคยเจออะไรแบบนี้มาก่อน ในชีวิตเหมือนกัน” (ธุรกิจร้านขายยา)

(14) “บอกกับว่าพอวิกฤตอย่างนี้ทุกคนที่ทำงานอยู่เกาะหรือทำงานท่องเที่ยวก็กลับมาหมด เพราะตกงาน ไม่มีอาชีพ ก็จะมาเปิดร้าน คิดอะไรไม่ออกเปิดร้านเหล้า เปิดร้านขายอาหาร ร้านมันเยอะไปหมด ในขณะที่กลุ่มคนเท่าเดิม มันก็จะเป็นตัวแชร์ ร้านกาแฟเป็นร้อย เพราะคนตกงานคิดอะไรไม่ออกฉันขายกาแฟ ๆ กาแฟ ๆ ในขณะที่กลุ่มคนก็ 10 คนเท่าเดิม แต่ก็ต้องแชร์ไป เต็มไปร้านนี้ ๆ ร้านนี้ ๆ กว่าจะกลับมาถึงรอบเราอีกครั้งนี้มันนานมาก” (ธุรกิจสถาบันบันเทิงผับบาร์)

จากตัวอย่างเป็นลักษณะการมองภาพรวมของปัญหาพร้อมเสนอแนวทางการแก้ปัญหาในภาพรวม โดยเฉพาะประเด็นที่สถานที่ เช่น การเปลี่ยนแปลงในการทำธุรกิจในตัวเมือง ซึ่งแนวทางการแก้ปัญหาที่ผู้ประกอบการใช้คือการคิดถึงทุกคนไม่ใช่คิดถึงแต่ตัวเอง โดยให้ความเห็นในประโยคเงื่อนไขที่ “ถ้าเราคิดถึงส่วนรวมเนี่ย ส่วนรวมก็จะคิดถึงเราด้วย” สะท้อนความหมายซึ่งบ่งเป็นนัยที่ว่าการทำงานเพื่อคนอื่นหรือหยิบยื่นผลประโยชน์ให้กับใครก่อนคนคนนั้นหรือคนในสังคมที่ได้รับก็จะก็จะกลับมาตอบแทนผู้ให้ซึ่งก็คือธุรกิจเช่นเดียวกัน (10) หรือการพูดถึงพื้นที่ขนาดใหญ่ในคำถามวาทศิลป์ที่ว่า “เขาต้องทำหาใหญ่ให้ดีกว่านี้ไหม” เป็นการตั้งคำถามที่แสดงให้เห็นมูลบทด้วยว่าพื้นที่ขนาดใหญ่มีปัญหาที่ยังไม่ดีในการทำธุรกิจ และข้อความ “ถ้าสมมตินักท่องเที่ยวอะไรเข้ามามันก็ดีหมดทุกอย่างแหละ พูดถึงไม่ใช่แต่ร้านเรา ร้านอื่น ๆ ก็ต้องขายได้” แสดงให้เห็นมูลบทว่าขณะนี้นักท่องเที่ยวยังไม่เข้ามาและธุรกิจในพื้นที่ที่มีกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้สำคัญสำหรับคนในพื้นที่

หรือทำเลที่ทำกิน เช่น ปัญหาพื้นที่ค้าขาย “ที่จะบอกขอยังบอกยากเลยนะ ลำพังคนในตลาดร้านน้องอยู่ลึกไหน พอบอกลึกปี ปี 118 แต่ข้างหน้ามันไม่มีบิอะไรเลยใจ ไม่มีป้ายอะไร” ปัญหาที่ว่าเป็นความไม่ชัดเจนในพื้นที่การขายและพื้นที่ไม่ดึงดูดผู้ซื้อจากพ่อผู้ประกอบการจึงได้แค่เสนอวิธีแก้ด้วยคำถามวาทศิลป์ ว่าให้หาวิธีได้โดดเด่นว่า “ทำไมตลาดเขาไม่ทำ เนี่ยสิ ขอยื่นหาสิชมพู ขอยื่นหาสีเขียว ขอยื่นหาสีแดง” แต่เนื่องด้วยไม่ใช่เจ้าของตลาดจึงได้แค่เสนอทางออกเช่นนี้

สุดท้ายเป็นการแสดงความคิดเห็นที่มองภาพรวมทางสังคมทั่วไปถึงวิธีการแก้ปัญหาวิกฤตที่เกิดขึ้นด้วยการเปิดร้านเหล้า ร้านอาหาร และร้านกาแฟกันเป็นจำนวนมาก ดังข้อความว่า “คิดอะไรไม่ออกเปิดร้านเหล้า เปิดร้านขายอาหาร ร้านมันเยอะไปหมดในขณะที่กลุ่มคนเท่าเดิม มันก็จะเป็นตัวแชร์ ร้านกาแฟเป็น

ร้อย” แสดงให้เห็นค่าเชิงปริมาณที่สะท้อนให้เห็นผู้ขายจำนวนมาก ขณะที่ผู้ซื้อจำนวนมากเท่าเดิมก็เป็นการแก้ปัญหาที่ยังเป็นปัญหาอยู่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการไม่เห็นทางออกในภาวะเศรษฐกิจที่ไม่ดีเช่นนี้

4. การวางแผนการทำธุรกิจต่อไป

(15) “เรียนออนไลน์ของครูใหญ่ไทยคอม ที่วันนั้นเขาเปิดให้ผู้สูงอายุไปเรียนที่วัดคลองเรียน ป้าไปเรียน 1 วัน แต่ป้าดูแล้ว ขนาดป้ามีพื้นฐานบ้าง คอมป้าเคยเรียน เปิด ปิด ทำโน้น ทำนี้ ทำได้เล็กน้อย ไม่ใช่ว่ายอะ ไม่เก่งแบบเด็กปัจจุบัน ทำได้บ้าง หรืออยากจะขาย อยากจะสร้างเพจเอง” (ธุรกิจเบเกอรี่)

(16) “กำลังคิดว่าตัดตามเฟซ เพราะมีคนแนะนำแล้ว อ้า เป็นออนไลน์ทางเฟซแน่อนทางเฟซ เขาก็มาบอกแล้วว่าเพจนี้มาทำที่ต้องลงทุนนะ วันนั้นเขามาคุยกับพี่หนู ลงทุนนะพี่นะ เฟซมันต้องแต่งต้องสตอรี่ แต่ถ้าพี่หนูทำเดี๋ยวนี้นั้นมันก็ได้ทางหนึ่ง แต่ผลประกอบการจะดีหรือไม่ ตอบไม่ได้ อ้า เพราะช่องทางที่จะทำมันเยอะ แต่ว่าเราก็คง ะ ไปอีกนะครับผม คือพยายามที่จะสู้ต่อไปสักระยะหนึ่งว่าจะเป็นอย่างไร อ้า ะ” (ธุรกิจร้านเสื้อผ้า)

(17) “เราไม่รู้อนาคต แต่เราสามารถที่จะวางแผนอนาคตเราได้ ก็คือหมายความว่าเราอาจจะมีบริการเพิ่มช่องทางการสื่อสารออนไลน์มากขึ้น เพื่อบริการใกล้ชิด เขาไม่สามารถอยู่มาถึงนี้ได้ เราก็อาจจะมีบริการสื่อสารให้คำปรึกษาออนไลน์มากขึ้น ซึ่งโควิดที่ผ่านมาเราก็ใช้วิธีนั้น ในกระบวนการต่อจากนี้ไปก็จะมีกระบวนการนี้อยู่ต่อไป ก็ทำให้การสื่อสารเราใกล้ชิดได้ตลอดเวลาของคนป่วยคนไข้ไม่ว่าเป็นกลางคืนหรือกลางวัน ถูกไหมครับ” (ธุรกิจร้านขายยา)

(18) “ก็ว่าน่าจะเรียนหุ่นได้แล้วมั้ง แล้วก็ตอนแก่จะได้มีอาชีพนะ จากจะทำสัก 10 ปี อาจเป็น 5 ปี ก็คงเลิกได้อย่างนี้ เพราะมันเหนื่อย ก็เลยว่างสัปดาห์ 5 ปีคงต้องเลิกแล้ว เราก็ต้องหาอาชีพเสริม อี้อ อาชีพเสริมที่แบบว่า” (ธุรกิจร้านถ่ายเอกสาร)

(19) ... ก็เนี่ยว่าไปดู เพื่อนบอกว่าไปทำแบบโน้นดีกว่าไหม มันจะดีกว่า เพราะเพื่อนเขาขายอยู่ เขาบอกว่าอย่างน้อยมันก็ไม่ต้องเก็บตัว ไม่ต้องควักทุนควักอะไรอย่างเงี้ย เราก็ได้กินได้ แล้วเราก็อาจจะไม่ได้กำไรเลย แต่เราก็ได้กินอยู่ในนั้น มันดีกว่าไง รถอะไรก็ได้ รถพ่วง รถพ่วงอย่างเงี้ย เหมือนเราเอาไปทำรถพุ่มพวง ขายปลา ขายกุ้ง เหมือนที่เราซื้อมาร้อยนึง เราขาย 110 บาท 120 โลนึ่ง 20 อย่างนี้ เราขายหลาย ๆ อย่าง สมมติเราขายปลาหลาย ๆ โล 5 6 โล อันโน้นนิดอันนี้หน่อย เราก็ได้กำไรใช้ไหม เราต้องออกแต่เสียน้ำมันเอง เราไม่ต้องเสียค่าเช่าอะไรอย่างเงี้ยในหมู่บ้าน ะ เราต้องไปขายหมู่บ้าน” (ธุรกิจร้านข้าวมันไก่)

(20) “ป้าอยากไปขายส้มตำขายอะไรนะ มันก็ต้องลงทุนอะ เป็นหมิ่นอะ เพราะว่ารถเข็นที่ปิ้ง ที่ตุ๋นคั่ว ครก ส้มตำอะพยาบาลมันเยอะ ทำให้พอมีรายได้ เพราะว่ามันมีเจ้านึงที่ พุดง่าย ๆ ช่วงโควิดมันหายไปแล้ว ผู้ชายคนนั้นแกสับสนหึหึด้วยไ้ คนเขาถือไ้ เพราะว่าใช้ไหม ออกจากปากแล้วก็ไปหยิบส้มตำมาตำ มันของเย็นอะ มันก็ติดได้ง่าย เขาก็คิดไว้แบบนั้น ก็อยู่ไม่ได้ ขายได้วันละครกสองครก จากวันละ 5,000 อะแต่คิดว่าจะไปขายส้มตำนั่นแหละ แต่ว่าก็ดู ๆ อยู่ แต่คิดว่าถ้าขายพอขายได้ มันเป็นของกิน แล้วเราทำให้สะอาด เราเน้นความสะอาด เน้นเรื่องอะไรก็อย่าให้ เหมือนปุอะไรเราซื้อมาก็ให้มันสด ๆ หน่อย มาดูมาล้างให้สะอาด แบบนั้นแหละ ความคิดของป้านะ คิดว่านะ เราจะได้มีลูกค้ามาติดเรา เราก็ทำตำทะเล ตำผลไม้อะไรรวมขึ้นมาทำ แต่มันก็ลงทุนอีกเป็นหมื่นนั่นแหละ ประมาณหมื่นสองอะ ไม่ว่าไหนจะตู้ ไหนจะครก ไหนจะสโห้ย ไหนจะตู้แช่ ไหนจะเตาแก๊ส 2 หัว ไปทำลาบทำซุอะไอย่างนั้น -ป้ากู้เงิน แต่ไปแล้ว ไปอมสิน” (ธุรกิจร้านซักรีด)

(21) “เป็นเพราะกัญชาเลยครับ เออ ผมชอบกัญชามากแล้วก็มันเพิ่งจะปลดล็อคใช้ไหมครับ ผมเห็นโอกาสตรงนี้ก็เลยอยากลองดูก่อน อยากเอาตัวเองเข้าไปอยู่ในแวดวงแล้วก็ทำอะไรเกี่ยวกับมันให้มียาได้เพราะว่าเอาจริง ๆ แม่ เป็นเพราะกัญชาเลยครับ” (ธุรกิจร้านตัดผม)

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่ามีผู้ประกอบการที่ยังคงจะทำธุรกิจเดิมแต่เปลี่ยนช่องทางมาทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ได้แก่ ตัวอย่าง (15) (16) และ (17) ขณะที่ผู้ประกอบการอื่น ๆ เริ่มสนใจจะทำธุรกิจอื่น ๆ แทน เช่น จะหันมาด้านหุ้น (18) จะทำรพ่วงขายตามหมู่บ้าน (19) จะขายส้มตำโดยมีแผนที่จะทำส้มตำและการกู้เงินเพื่อจะทำร้านส้มตำแล้ว (20) และหันมาสนใจเรื่องของกัญชามากขึ้น (21) ซึ่งในความสนใจใหม่ดังที่กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าต่างจากธุรกิจเดิมที่ผู้ประกอบการได้ทำไว้พอสมควร อันเนื่องจากวิกฤตที่เกิดขึ้นผู้ประกอบการเองก็พยายามหาหนทางทำอย่างอื่นเพิ่มมากขึ้นเพื่อเปิดโอกาสหรือสร้างช่องทางใหม่ ๆ ให้กับตัวเอง และก็ไม่อาจบอกได้ว่าประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่เพราะสิ่งที่คิดยังคงเป็นเรื่องของอนาคต แต่ก็พอบ่งบอกอะไรได้หลายอย่างในด้านการทำธุรกิจ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นกระบวนการทำธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงพบเจอสถานะที่มีปัญหา และการแก้ปัญหา รวมไปถึงกลยุทธ์และการวางแผนในการทำธุรกิจส่งผลต่อผู้ที่สนใจทำธุรกิจ โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่เล่าเรื่องราวผ่านประสบการณ์ตรง ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ด้วยเครื่องมือทางภาษาที่ทำให้เห็นรายละเอียดของเรื่องเล่าได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นนั้น ก็ม้งานวิจัยที่นำภาษากับทฤษฎีเชิงวิพากษ์มาวิเคราะห์ลักษณะงานในเชิงธุรกิจ เช่น งานวิจัยของ ศิริวัสฐ์ กาวิละนันท์ (2565) กับงานวิจัยของศิริวัสฐ์ กาวิละนันท์ และวุฒินันท์ แก้วจันทร์เกตุ (2563) ได้ใช้เครื่องมือทางภาษาวิเคราะห์งานทางธุรกิจทั้ง 2 เรื่องทั้งวิเคราะห์ประเด็นธุรกิจรถยนต์และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ก็ค้นพบทั้งรูปภาพและแนวคิดสำคัญด้านธุรกิจที่ทำให้เห็นว่า

รถยนต์เป็นมากกว่าพาหนะในการขับซึ่งส่งผลต่อหนี้ครัวเรือนได้ รวมถึงงานวิจัยยอสังหาริมทรัพย์ก็ทำให้พบว่า บ้านก็เป็นมากกว่าที่อยู่อาศัยเช่นกันเพราะจะมีเรื่องของการทำธุรกิจการตลาดที่เข้ามาเกี่ยวข้องรวมถึงสังคมในยุค วัฒนธรรมบริโภคนิยมที่ทำให้คนในสังคมเปลี่ยนไป แม้งานของผู้วิจัยจะสอดคล้องในประเด็นเครื่องมือทาง ภาษากับประเด็นด้านธุรกิจ แต่ผลการวิจัยของผู้วิจัยไม่ได้สะท้อนในเชิงการตลาดในลักษณะของการวิพากษ์ดัง งานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีการวิพากษ์ ผลของผู้วิจัยจะอยู่ในรูปแบบของการสะท้อนข้อเท็จจริงจากเรื่องราวหรือเรื่องเล่าผู้ประกอบการจากประสบการณ์ตรง ซึ่งจะเป็นแง่มุมหรือมุมมองด้านธุรกิจมากกว่าจะเป็นแง่มุมเบื้องต้น เบื้องหลังที่ซ่อนอยู่อย่าง 2 งานวิจัยข้างต้น

ลักษณะงานวิจัยของผู้วิจัยนั้นอาจสอดคล้องในด้านเครื่องมือทางภาษาที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์ด้าน ธุรกิจขนาดใหญ่ แต่ประเด็นที่แตกต่างคือผลการวิจัยไม่ได้เห็นสภาพของสังคมยุควัฒนธรรมบริโภคนิยม อันเนื่องมาจากบริบทที่ผู้วิจัยศึกษามีแต่ปัญหาที่เข้ามาส่งผลกระทบต่อการทำธุรกิจ โดยเฉพาะปัญหาที่ใหญ่มา กเหมือนกับปัญหาโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบรุนแรงและรวดเร็วจนทำให้ผู้ประกอบการต้องคิดค้นวิธีการต่าง ๆ ออกมาเพื่อแก้ปัญหาและปรับตัวทางธุรกิจไปในคราวเดียว

ดังเช่นการปรับตัวบางธุรกิจในช่วงสถานการณ์โควิดที่สามารถพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่งออก ทูเรียนไทยไปจีนสามารถปรับตัวและมีกลยุทธ์รองรับการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจได้ดี โดยส่วนใหญ่จะขยายตัวหรือ เติบโตได้ดีไม่ว่าจะเป็นการขยายพื้นที่เพาะปลูก การหาแหล่งจัดซื้อทุเรียนเพิ่มขึ้น สร้างธุรกิจใหม่ เช่น ทุเรียน แห่แห้ง ปรับปรุงโรงงาน ฯลฯ ขณะที่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าประเภทอื่นได้รับผลกระทบแบบถดถอยต่าง จากความต้องการทุเรียนในจีนที่มีมากขึ้น ราคาสูงขึ้น (พรทิพย์ ตันติวิเศษศักดิ์, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า และ สุภาพ วงศ์ศรีสุนทร, 2023) ซึ่งก็จะมีบางธุรกิจดังที่กล่าวที่ให้ผลแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น

ดังงานวิจัยของผู้วิจัยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการสะท้อนผลงานวิจัยในแง่มุมที่ได้รับผลกระทบรุนแรง แม้กระทั่งธุรกิจที่ผู้วิจัยคาดว่าน่าจะได้รับผลกระทบน้อยเนื่องจาก บริบทโรคระบาดดังกล่าวว่าจะส่งผลดีต่อ ธุรกิจาก็ตามที แต่เมื่อผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนี้ก็พบว่าไม่ได้ต่างจากธุรกิจประเภทอื่น อันอาจ เนื่องจากผลกระทบด้านพื้นที่ คือหาที่ใหญ่ที่มีเศรษฐกิจซบเซามาก่อนจะเกิดโรคระบาดจึงส่งผลต่อการ ประกอบธุรกิจด้วยอีกทางหนึ่ง จึงคาดหวังไว้ว่ารัฐบาลปัจจุบันที่จะเข้ามาพัฒนาพื้นที่หาใหญ่จะส่งผลดีต่อ การประกอบธุรกิจใหม่ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า บริบททางสังคมโดยเฉพาะช่วงโควิด-19 เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจำกัดที่เกี่ยวข้องด้วยเวลา ดังนั้นควรเร่งนำเสนอผลการวิจัยเพราะเนื่องด้วยเวลาอันจำกัด หรือปรับเป็นบริบททางสังคมให้กว้างขึ้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

1.2 จากผลการวิจัยสามารถมีเนื้อหาในส่วนของกระบวนการและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการทำธุรกิจร่วมด้วย จึงมีส่วนช่วยประกอบการตัดสินใจในประเด็นการทำธุรกิจ ดังนั้นผู้ที่สนใจทำธุรกิจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในเชิงบริหารสามารถพิจารณาผลการวิจัยประกอบการทำนโยบายด้านการบริหารในประเด็นนี้ได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 การใช้เครื่องมือทางภาษาศาสตร์วิเคราะห์ประเด็นทางสังคมหรือธุรกิจก็จะได้การแปรผลอย่างละเอียดในทางตัวบทจึงควรมีการศึกษาในประเด็นอื่น ๆ เช่น ประเด็นด้านธุรกิจหรือด้านอื่น ๆ ที่น่าสนใจ

2.2 ผู้ที่สนใจเครื่องมือทางภาษาศาสตร์วิจัยประเด็นทางสังคมสามารถเลือกเครื่องมือที่มีความจำกัดเฉพาะเครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งก็จะง่ายต่อการอธิบายความหรือเจาะลึกเฉพาะประเด็นเครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งเพียงอย่างเดียวก็สามารถวิจัยได้อย่างน่าสนใจได้

เอกสารอ้างอิง

ทิปดี ทัทพรณ์และประสพชัย พสุนนท์. (2562). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในธุรกิจร้านค้า บริษัททรูคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน). *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*. 9 (1), 106-117.

ธนะภณท์ แจ่มเพลง. (2567). หน่วยที่ 4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2567. แหล่งที่มา: <https://sites.google.com/view/tanapont/elearning>

ผู้จัดการออนไลน์ (MGR ONLINE). (2566). สภาพเศรษฐกิจขนาดใหญ่ขอรัฐบาลเร่งเดินหน้าโครงการเขตธุรกิจใหม่ 4 หัวเมืองตามนโยบายที่หาเสียง. *ข่าวธุรกิจ*. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2566 แหล่งที่มา: <https://mgronline.com/south/detail/9660000096740>

พรทิพย์ ดันติวิเศษศักดิ์, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า และสุภาพ วงศ์ศรีสุนทร. (2023). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกทุเรียนไทยไปประเทศจีนเพื่อรองรับการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจจากโควิด. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*. 7 (1), 323-342.

- พัทธมน ฐะธรรมานนท์ และกังวาน ยอดวิศิษฐ์ศักดิ์. (2565). ปัจจัยธุรกิจ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ และการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจเบเกอรี่บนออนไลน์. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*. 13 (1), 16-31.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, วิษณุ เพ็ชรไทย และไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2023). การปรับตัวของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*. 7 (1), 260-274.
- เว็บไซต์ THECITIZENPLUS Thai PBS. (2022). ก้าวต่อไปของเมืองหาดใหญ่. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2566. แหล่งที่มา: <https://thecitizen.plus/node/62792>
- ศิริวัสฐ์ กาวิละนันท์. (2565). เกียรติและศักดิ์ศรีที่เหนือระดับ : ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษากับ อุดมการณ์ในวาทกรรมธุรกิจรถยนต์ตามแนวคิดวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์. *วารสารอักษรศาสตร์*. 51 (2), 115-138.
- ศิริวัสฐ์ กาวิละนันท์และวุฒินันท์ แก้วจันทร์เกตุ. (2563). บ้านกับความสมบูรณ์พร้อมของการใช้ชีวิต ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษากับอุดมการณ์ในวาทกรรมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ตามแนวคิดวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์. *วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ*. 27 (2), 387-415.