

คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจ

บริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19

Characteristics of New Successful Entrepreneurs in Food and Beverage

Business in COVID-19 Pandemic

¹กัลยา สร้อยสิงห์, ²องอาจ นัยพัฒน์ และ ³อรอุมา เจริญสุข

¹Kunlaya Sroysing, ²Ong-art Naiyapatana and ³Ornuma Charoensuk

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Faculty of Education, Srinakharinwirot University, Thailand

Email: ¹kunlaya.sroysing@g.swu.ac.th, ²ong-art@g.swu.ac.th, ³ornuma@swu.ac.th

Received June 22, 2022; Revised July 29, 2022; Accepted August 3, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความหมายความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 และ 2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีทฤษฎีฐานราก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม 12 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกตามแนวคำถามกึ่งโครงสร้าง และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ได้ความหมาย และองค์ประกอบของคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่

ผลการวิจัยพบว่า 1. การให้ความหมายความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม เกิดจากมุมมองของผู้ประกอบการแต่ละคนที่มีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจและความพึงพอใจในความสำเร็จที่แตกต่างกันไปตามที่สามารถดำเนินธุรกิจลุล่วงไปด้วยดีและการที่ได้มีความสุขในการดำเนินธุรกิจ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ 4 ด้าน คือ ผลตอบแทนทางการเงิน ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของพนักงาน และความเป็นตัวตนของผู้ประกอบการ และ 2. คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ได้สะท้อนถึงจรรยาวัฏของผู้ประกอบการใหม่ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความคิดสร้างสรรค์ 2) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง 3) การมีจิตบริการ 4) ความมุ่งมั่นและอดทน และ 5) ความเชื่อมั่นในตนเอง

คำสำคัญ: คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ; ความสำเร็จในธุรกิจ; อาหารและเครื่องดื่ม

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the meaning of new successful entrepreneurs in the food and beverage business during the COVID-19 Pandemic; and 2) to study the characteristics of the food and beverage business during the crisis of COVID-19. This research was a qualitative research study using the grounded theory methodology. Twelve new successful entrepreneurs in the food and beverage business were purposefully selected as the key informants of this research study. Data were collected by in-depth interviews by employing semi-structured guideline questions and analyzed by using content analysis to define the meaning and characteristics of a new successful entrepreneur.

It was found that: 1. The new successful entrepreneur in the food and beverage business may differ in several ways due to the entrepreneur's goal; satisfaction with business success; and happiness in doing business. There were four key components to being successful in business: financial return, customer's satisfaction, employee's satisfaction, and entrepreneur's personality; and 2. The finding showed the key characteristics of the new successful entrepreneur in the food and beverage business were reflected in the soft skills, which consisted of five main components: 1) creativity; 2) learning and self-development; 3) service minded; 4) determination and patience; and 5) self-confidence.

Keywords: Entrepreneur Characteristics; Successful Business; Food and Beverage

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ทั่วโลกหยุดชะงักพร้อมกัน การปิดสถานประกอบการทำให้แรงงานภาคบริการ โรงแรม และภัตตาคารต้องปรับตัวโดยตัดสินใจล้มเลิกกิจการเพราะถูกเลิกจ้าง หรือสถานประกอบการปิดชั่วคราวทำให้แรงงานกลุ่มต่างๆ ได้รับผลกระทบในระยะสั้นและระยะยาวส่งผลให้เกิดการพัฒนาศักยภาพตนเองให้สอดคล้องกับทักษะแรงงานแห่งศตวรรษที่ 21 ในยุคที่ต้องทำงานร่วมกับเครื่องจักรและเทคโนโลยีมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะในสาขาที่จำเป็นต้องอาชีพในอนาคต เช่น ความรู้ด้านเทคโนโลยี ความรู้ด้านการตลาด รวมถึงทักษะการเป็นผู้ประกอบการ (entrepreneurship) เพื่อเพิ่มโอกาสในการจ้างงาน และสร้างรายได้ สอดคล้องกับ Department of Business Development (2021) ได้สรุปถึงสถิติการยกเลิกกิจการในเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ 2564 จำนวน 8,606 กิจการ อีกทั้งข้อมูลธุรกิจในพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาค

ตะวันออก (EEC) ได้รายงานถึงกิจการที่ยกเลิกภายในเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2564 เป็นจำนวน 545 กิจการ โดยเมื่อพิจารณาธุรกิจที่มีการยกเลิกมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ธุรกิจการก่อสร้างอาคารทั่วไป ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจภัตตาคาร/ร้านอาหาร ซึ่งธุรกิจภัตตาคาร/ร้านอาหารจัดเป็นธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ สำหรับปี 2562 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของบริการในสาขานี้ มีมูลค่า 563,376 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.33 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศทั้งหมด และในปี 2563 มีมูลค่า 347,849 ล้านบาท ซึ่งลดลงถึง 215,527 ล้านบาท โดยในปี 2563 MSME ในสาขาบริการอาหารและเครื่องดื่มมีมูลค่า GDP 205,298 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 59.02 ของ GDP ในสาขาบริการอาหารและเครื่องดื่ม และลดลงจากปี 2562 ร้อยละ 38.26 เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ซึ่งการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวอย่างมาก ในปัจจุบันและอนาคตเมื่อประเทศไทยสามารถควบคุมสถานการณ์โควิด-19 ได้ จนสามารถเปิดเมือง และเปิดประเทศได้ในที่สุด ธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่มจะกลับมาดำเนินการได้ตามปกติเนื่องจากในช่วงโควิด-19 ผู้บริโภคมีความเครียด และไม่สามารถพบปะสังสรรค์กันได้สะดวก เมื่อสถานการณ์เริ่มผ่อนคลายและปลอดภัยแล้ว ผู้บริโภคย่อมอยากกลับมาใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วในประเทศอังกฤษ และสหรัฐอเมริกา โดยผู้ประกอบการต้องเตรียมพร้อมรับสถานการณ์เหล่านี้ เพราะเมื่อถึงเวลาดังกล่าวอาจประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานได้ (Charoenpanich, 2021)

การพัฒนาแรงงานและความสามารถในการแข่งขันการสร้างคุณค่าใหม่ในอนาคตด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ การสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการให้มีทักษะและจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการที่มีความสามารถในการแข่งขันและมีอัตลักษณ์ชัดเจน และการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2021) เพื่อยกระดับศักยภาพ ทักษะ และสมรรถนะแรงงานสอดคล้องกับความต้องการของตลาด โดยเป็นคุณลักษณะองค์รวมที่มีทั้งทักษะด้านความรู้ (Hard Skills) คือ ทักษะด้านความรู้ที่ใช้ในการทำงาน ความสามารถในการใช้เทคนิคต่างๆ และจรณทักษะ (Soft Skills) คือ ทักษะด้านอารมณ์ ความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นรวมถึงการพัฒนาตัวเอง ทักษะที่ช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จและก้าวหน้า และการได้เปรียบการแข่งขันในตลาดแรงงาน สอดคล้องกับ Mahaphasuthanon (2011) กล่าวถึงความเป็นผู้ประกอบการ คือ ผู้ริเริ่มทำธุรกิจด้วยความกล้าเสี่ยง และมุ่งมั่น อุตสาหะสู่ความสำเร็จโดยก่อสร้างธุรกิจ การแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจ และพยายามอย่างเต็มที่เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจและตนเอง พร้อมทั้งจะแสวงหาโอกาสในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งมีจรณทักษะที่เป็นลักษณะส่วนบุคคลที่มีอยู่ในตัวเองหรือจากการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ คุณลักษณะที่เกิดขึ้นสามารถนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อส่งเสริมให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการประกอบการได้ รวมทั้ง Phuanpoh (2018) กล่าวว่าคุณลักษณะผู้ประกอบการรายใหม่ที่ประสบความสำเร็จ คือ คุณลักษณะ

พื้นฐานของผู้ประกอบการ ได้แก่ ความชอบส่วนตัว ความอดทน ความขยัน ซื่อตรงต่อลูกค้า ความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกภายนอก การมีพันธมิตรทางธุรกิจ มีทักษะในการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับธุรกิจ และ Tripopsakul & Pichyangkul (2018) กล่าวถึงปัจจัยจิตวิทยาด้านความเชื่อมั่นในตนเอง การมองเห็นโอกาสทางธุรกิจ ความกล้าที่จะเสี่ยง และทัศนคติเชิงบวกต่ออาชีพผู้ประกอบการส่งผลทางบวกต่อการเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่

คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จเป็นช่วงการศึกษาวิจัยก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2562 จึงทำให้ความหมายและคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ มีความแตกต่างกันตามหลักการทฤษฎีที่ได้ศึกษามาแล้วแต่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ปลายปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน (Office of the National Economic and Social Development Council, 2021) การดำเนินธุรกิจมีสภาพของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) ใช้วิธีทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory Method) ที่เป็นการนำเสนอข้อสรุปเชิงทฤษฎี มาใช้ในการทำความเข้าใจถึงความหมายของความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 และคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ในบริบทของการวิจัยในสถานการณ์โควิด-19 ที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งมีปัจจัยหลายอย่างเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจึงต้องการศึกษาปรากฏการณ์แนวคิด และประเด็นที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่การสัมภาษณ์กับผู้ประกอบการในพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ประกอบด้วย 3 จังหวัด คือ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง ซึ่งเป็นพื้นที่เป้าหมายเพื่อนำไปสู่การสร้างทฤษฎีระดับกลาง คือ ข้อความองค์ความรู้ที่เป็นนามธรรมที่เป็นชุดมโนทัศน์สำหรับการอธิบายความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากผู้ประกอบการที่ให้ความคิดเห็น มุมมอง และทัศนะของแต่ละคนที่แตกต่างกันไปที่สามารถให้ความหมาย ดีความ รวมทั้งบอกเล่าเรื่องราวในการดำเนินธุรกิจ จากการรับรู้ การเรียนรู้ และลงมือปฏิบัติตามประสบการณ์จริงที่ได้ดำเนินธุรกิจ

บทความวิจัยนี้นำเสนอเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งผลการวิจัยนี้จะทำให้ได้องค์ความรู้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี และข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ ตลอดจนได้เข้าใจถึงแนวทางการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จได้ อีกทั้งยังนำไปสู่การพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ และผู้ที่ต้องการเข้าสู่การเป็นผู้ประกอบการใหม่ในอนาคตได้ เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาประเทศในการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ รวมทั้งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อนโยบายประเทศไทย 4.0 จะต้องเน้นการสร้างประเทศให้ทันสมัย เข้มแข็ง แข่งขันได้ พร้อมกับการสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้มากขึ้น เพราะโลกทุกวันนี้ไม่ใช่แข่งขันด้วยต้นทุน ค่าแรง แต่ต้องแข่งด้วยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความหมายของความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตามการรับรู้และการตีความจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อศึกษาคูณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

การทบทวนวรรณกรรม

วิธีทฤษฎีสถานราก วิธีทฤษฎีสถานรากเป็นที่รู้จักในการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้ในคำภาษาอังกฤษว่า “Grounded Theory Method” ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับทฤษฎีบางประการที่เกิดจากการตีความที่กว้างจนเกินไป โดยมีผู้ให้ความหมายหรือแนวทางในการดำเนินการตามวิธีทฤษฎีสถานรากดังนี้ Strauss & Corbin (1990) ได้กล่าวถึงวิธีทฤษฎีสถานรากเป็นการใช้คำระบุเฉพาะสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพที่ประกอบด้วยความสัมพันธ์ที่อาจเป็นไปได้หรือความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์ แนวคิด คำอธิบาย ซึ่งนับเป็นวิธีการสร้างทฤษฎีระดับกลาง (Middle Rang Theory) ที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์ที่มีความเฉพาะและสามารถอธิบายอย่างจำกัด อีกทั้ง Charmaz (2014) ได้เสนอถึงวิธีการทฤษฎีสถานรากโดยอาศัยการตีความนิยม (Interpretation) และการสรรค์สร้างนิยม (Constructivism) เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ สิ่งที่ค้นพบคือปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัย ข้อมูล และปรากฏการณ์ที่ศึกษาที่มีลักษณะเฉพาะและมีขอบเขตจำกัด รวมทั้ง Wongsu (2017) กล่าวว่า วิธีทฤษฎีสถานราก คือ วิธีการหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยอาศัยข้อมูลเป็น “หัวใจ” สำคัญหลักของการประกอบขึ้นสู่การสร้างข้อเสนอเชิงทฤษฎี แนวคิด หรือมโนทัศน์เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยศึกษา วิธีการดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นเครื่องมือให้ผู้วิจัยเข้าใจและเข้าถึงความรู้ หรือ ความจริงที่มีสาระหรือมุมมองแตกต่างไปจากเดิม จนกระทั่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้อธิบายปรากฏการณ์บางประการที่อาจมีลักษณะเฉพาะและมีขอบเขต การอธิบายในบางบริบทเท่านั้น รวมทั้ง Phothisita (2019) อธิบายถึงวิธีทฤษฎีสถานรากคือการวิจัยที่ดีเป็นวิธีการแบบอุปนัย (Inductive Method) โดยปราศจากการอาศัยแนวคิด และทฤษฎีที่มีอยู่เดิมหรือแม้กระทั่งสมมติฐานมาประกอบ การวางแผนการวิจัย หากแต่ทฤษฎีสถานรากเกิดจากการสร้างของผู้วิจัย โดยอาศัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ และ Havanon, Jeradechakul & Pudthaisong (2007) อธิบายว่าทฤษฎีสถานรากคือทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม โดยทฤษฎีจะถูกร่าง (Construct) และได้รับการตรวจสอบ (Verify) ด้วยการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ด้วยมุมมองบนฐานคิดทางสังคมวัฒนธรรม (Sociocultural views) ในพื้นที่ที่ศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ สำหรับขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีทฤษฎีสถานรากมีแนวทางการดำเนินการอย่างน้อย 5 ประการ (Phothisita, 2019) คือ 1) การอาศัยข้อมูลเป็นพื้นฐานของการสร้าง

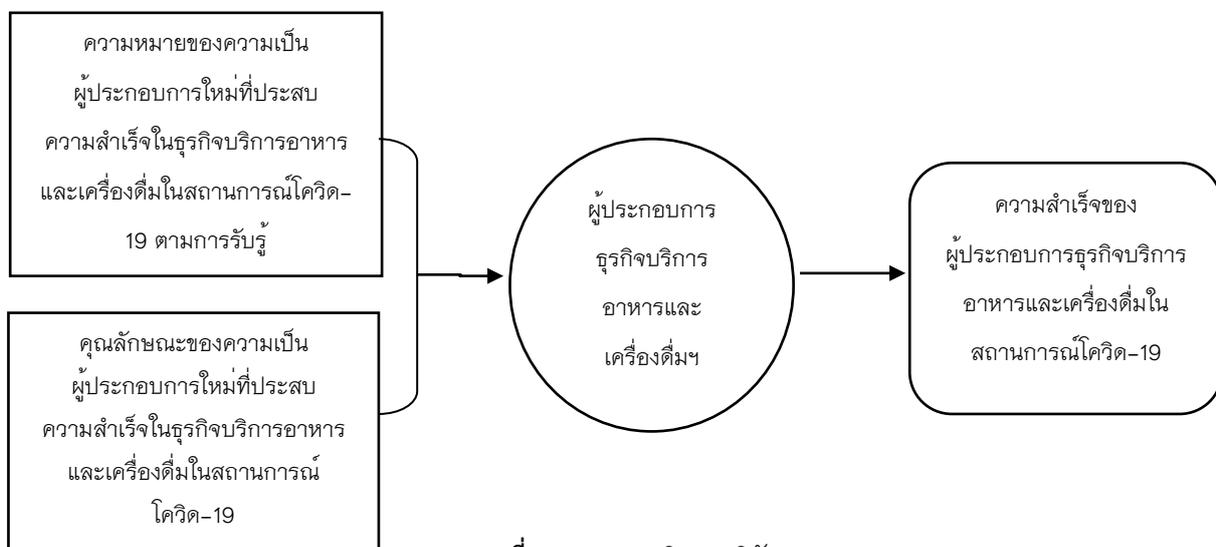
เชิงทฤษฎีเท่านั้น 2) การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นกระบวนการที่ดำเนินการไปพร้อมๆ กัน 3) การวิเคราะห์ข้อมูลมีความเข้มข้นสูง 4) ผู้วิจัยจะต้องมีความอ่อนไหวเชิงทฤษฎีโดยไม่สามารถคาดเดาว่าสิ่งที่ศึกษาจะสอดคล้องกับทฤษฎีใด และ 5) ความรู้และความจริงเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่ ถูกอธิบายล้วนมาจากความเกี่ยวข้องของระหว่างข้อมูลและผู้วิจัย

คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งเป็นมุมมอง แนวคิด และทฤษฎีจากการรับรู้และการตีความเกี่ยวกับความหมายและคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งในการดำเนินการวิจัยผู้วิจัยจะต้องมีความอ่อนไหวเชิงทฤษฎีโดยไม่สามารถคาดเดาว่าสิ่งที่ศึกษาจะสอดคล้องกับทฤษฎีใด อีกทั้งความรู้และความจริงเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่ถูกอธิบายล้วนมาจากความเกี่ยวข้องของข้อมูลของผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องในการรับรู้และการตีความและการสรุปผลความรู้ใหม่จากผู้วิจัย ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการสร้างทฤษฎีฐานรากเพื่อนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีในด้านของคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่อไป ทั้งนี้จากการได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นก่อนเกิดสถานการณ์โควิด-19 พบว่า การให้คำจำกัดความของคำว่าผู้ประกอบการอาจแยกตามมุมมองของศาสตร์ที่แตกต่างกันได้ อาทิเช่น มุมมองของนักเศรษฐศาสตร์ ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่ได้นำทรัพยากร บุคคล วัตถุดิบ และสินทรัพย์อื่นๆ มารวมกันเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์รวมทั้งเป็นบุคคลที่แนะนำการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมให้แก่องค์กร มุมมองของนักธุรกิจ ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่ทำงานเพื่อสร้างความมั่งคั่งให้ตนเองและผู้อื่นโดยการหาวิธีที่ดีที่สุดในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายหรือเกิดของเสียน้อยที่สุดและสร้างงานที่น่าสนใจแก่พนักงาน และมุมมองของนักจิตวิทยา ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่มีแรงขับจากภายใน เช่น ความต้องการที่จะทดลอง ความต้องการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ความต้องการประสบความสำเร็จ หรือความต้องการหลีกเลี่ยงจากการอยู่ภายใต้อำนาจของผู้อื่น จากนิยามและความหมายของคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการในการใช้คำว่าความเป็นผู้ประกอบการยังไม่มีนิยามใดเพียงอย่างเดียวที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป เพราะมีมุมมองการเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน ทั้งนี้ในบทความวิจัยฉบับนี้จึงใช้นิยามความหมายจะมุ่งเน้นไปที่สำนักความคิดมุ่งเน้นคุณลักษณะซึ่งจะดำเนินการศึกษาโดยมุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการเป็นสำคัญ ดังนั้นความหมายของคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการเป็นคำที่สะท้อนถึงความสามารถของผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในช่วงก่อนสถานการณ์โควิด-19 ได้มีมุมมองของความหมายของผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่มีวิสัยทัศน์ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และการสร้างสรรค์ การใช้พลังงานและความกระตือรือร้น เพื่อนำแนวความคิดใหม่ๆ ไปสู่การปฏิบัติ และการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีความเต็มใจที่จะยอมรับความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นในแง่ของเวลาเงินลงทุน หรืออาชีพ ความสามารถในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ทักษะที่สร้างสรรค์ในการจัดทรัพยากรมาใช้อย่างเหมาะสม ทักษะในการสร้างแผนธุรกิจที่ดี และการมีวิสัยทัศน์ที่มองเห็นโอกาสที่เกิดขึ้น (Frederick, Kuratko & Hodgetts,

2007; Frese, 2000) อีกทั้ง Ratanasongtham & Tungjirasil (2020) ได้กล่าวถึงปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านจิตวิทยาและลักษณะบุคลิกภาพ 2) ปัจจัยด้านทักษะในการจัดการและฝึกอบรม และ 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก สอดคล้องกับ Karsawai, Pooncharoen & Chamornman (2011), Kettian (2013), and Chokpromanan & Jadesadalug (2015) ได้กล่าวว่าเป็นลักษณะเฉพาะหรือจุดเด่นของผู้ประกอบการที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะของผู้ประกอบการคนนั้นๆ ลักษณะส่วนบุคคลที่สามารถส่งเสริมและสนับสนุนการมองเห็นโอกาสทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จพร้อมเผชิญกับความเสี่ยงในระดับที่ได้คำนวณไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 พบว่าเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีทฤษฎีฐานรากเพื่อนำไปสู่การสร้างทฤษฎีที่อธิบายความรู้ใหม่ในบริบทของสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งมุมมองความคิดเห็นปัจจุบันจะมีความแตกต่างหรือคล้ายคลึงกันอย่างไรเกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจ ในมุมมองของจรรยาวัฏศาสตร์ของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจได้จึงนำมาซึ่งการศึกษาในครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีทฤษฎีฐานรากเป็นการนำเสนอข้อสรุปเชิงทฤษฎีมาใช้ในการทำความเข้าใจถึงความหมายของความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จ และคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ในบริบทของการวิจัยในสถานการณ์โควิด-19 มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีทฤษฎีฐานราก ใช้การเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์กับผู้ประกอบการใหม่ฯ โดยใช้กระบวนการใหม่ฯ โดยใช้กระบวนการตีความ และการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นแนวคิดเชิงนามธรรมซึ่งอธิบายปรากฏการณ์ และสามารถหาคำตอบการวิจัยได้ตามทฤษฎีระดับกลาง คือ ข้อความที่เป็นนามธรรมประกอบด้วยชุดมโนทัศน์สำหรับอธิบายปรากฏการณ์ที่นำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ ซึ่งวิธีการนี้ช่วยสร้างความคิด หรือ มโนทัศน์ของความหมายความเป็นผู้ประกอบการใหม่ฯ และคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักและการเลือกตัวอย่างตามทฤษฎี โดยวิธีทฤษฎีฐานราก การเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการใหม่ในธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่มฯ จำนวน 12 คน ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 5 คน เพศหญิง จำนวน 7 คน อายุระหว่าง 27-34 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบกิจการมาแล้ว 3-6 ปี และมีรายชื่อสถานประกอบการอยู่ในฐานข้อมูลธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในแต่ละจังหวัดซึ่งเป็นกลุ่มที่ประกอบธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มลักษณะรูปแบบเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทร้านอาหารและคาเฟ่ที่ประกอบกิจการอยู่ในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ประกอบด้วย 3 จังหวัด คือ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ดี และสอดคล้องกับประสบการณ์ในการประกอบการธุรกิจ เพื่อสามารถได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และคำถามการวิจัย โดยใช้เลือกตัวอย่างตามทฤษฎี (Theoretical Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างไปพร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ และเป็นประเด็นที่เกิดขึ้นจากข้อมูลจริงที่มีอยู่

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาดังนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างซึ่งแบ่งหัวข้อการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ และตอนที่ 2 กรอบแนวทางและคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มฯ แบบสัมภาษณ์ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งข้อคำถามได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.50-1.00 และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสัมภาษณ์สำหรับการตอบคำถามแบบปลายเปิดในการสัมภาษณ์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการพร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กันมีขั้นตอนดังนี้

4.1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลหลักโดยการสืบค้นจากฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจ และสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram เป็นต้น เพื่อการศึกษารายละเอียดของการประกอบการในภาพรวม

4.2 การติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อตรวจสอบความครบถ้วนของคุณสมบัติเบื้องต้นที่ระบุไว้ข้างต้นแล้ว จึงขอความอนุเคราะห์ในการนัดหมายสัมภาษณ์ทางออฟไลน์ และออนไลน์ (วันที่ 1 พฤศจิกายน ถึงวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2564)

4.3 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักตามเวลานัดหมาย โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ต่อคนไม่เกิน 60 นาที ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบออฟไลน์ และออนไลน์ พร้อมทั้งขออนุญาตเพื่อการบันทึกเสียงบทสนทนาด้วยเครื่องบันทึกเสียง และการจดบันทึกด้วยสมุดจด เพื่อนำมาถอดความสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล และการสังเกตจากพฤติกรรมคำตอบคำถาม พร้อมทั้งเข้าร่วมสังเกตจากสถานที่จริงซึ่งหลังจากผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เรียบร้อยแล้วได้แสดงความขอบคุณพร้อมกับมอบของที่ระลึกให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์ (วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565)

4.4 การสรุปผลการศึกษาจากข้อมูลสัมภาษณ์ และนำเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากการศึกษาระยะเวลาในการประมวลผล 60 วัน (วันที่ 16 มกราคม ถึงวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2565)

5. วิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้ 1) การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยการนำข้อมูลจากการบันทึกเสียงด้วยเครื่องบันทึกให้ออกมาเป็นรูปแบบของข้อความแบบคำต่อคำ (Verbatim Transcriptions) 2) รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ควบคู่กับการวิเคราะห์ข้อมูล 3) การใช้เทคนิคการกำหนดรหัสจำแนกข้อมูล (Open coding) เพื่อเป็นการนำข้อมูลมาจำแนกเป็นมโนทัศน์ที่ได้จากข้อมูลที่มีอยู่ 4) การนำมโนทัศน์ที่เหมือนกัน และแตกต่างกันมาเชื่อมโยงข้อมูลในการเก็บรวบรวมควบคู่กับการวิเคราะห์ข้อมูล 5) ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูล แนวคิดที่ได้มาเชื่อมโยงและอธิบายเพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัยเพื่อนำไปสู่การนำเสนอข้อสรุปเชิงทฤษฎีต่อไป

6. การทวนสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพจึงให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักวิจัยเป็นสำคัญ ความน่าเชื่อถือจึงเกิดจากตัวผู้วิจัยถือเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ผลการวิจัยมีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ และเกิดความไว้วางใจในคุณภาพของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการตรวจสอบความเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้หลักการทวนสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) มีรายละเอียดดังนี้

6.1 การทวนสอบความเชื่อถือของข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งได้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยผู้ให้ข้อมูลหลักอย่างน้อย 3 คน มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันในประเด็นนั้นๆ เพื่อให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและมีความคิดเห็นไปแนวทางเดียวกัน และในขณะเดียวกันผู้วิจัยได้ทำการสะท้อนข้อมูลกลับไปยังผู้ให้ข้อมูลระหว่างการสนทนาเพื่อตรวจสอบข้อมูลนั้นมีความถูกต้องและเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย 2) ด้านเชิงพื้นที่ (Spaces Triangulation) โดยการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากพื้นที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งทำการสัมภาษณ์ในแต่ละจังหวัด และแต่ละ

อำเภอ และ 3) ด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยการตรวจสอบจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากวิธีที่แตกต่างกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสังเกต และการศึกษาเอกสาร

6.2 การทวนสอบความเชื่อถือของข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งได้ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้วิจัย (Investigators) โดยมีผู้ช่วยวิจัยในการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลของข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าได้ตีความเหมือนกันหรือแตกต่างอย่างไรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ที่ได้ข้อมูลที่อิมตัว และ 2) ด้านร่องรอยหลักฐาน (Audit trail) เป็นการตรวจสอบข้อมูลหลักฐานต่างๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีความเชื่อมโยงกลมกลืนกันระหว่างเนื้อหาสาระของประเด็นคำถามการวิจัย ข้อมูลหลักฐาน และผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ได้จัดทำเป็นบันทึกข้อมูลหลักฐานไว้

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 การให้ความหมายของความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 ตามการรับรู้และการตีความจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่าความหมายความสำเร็จของผู้ประกอบการใหม่ฯ เกิดจากมุมมองของผู้ประกอบการแต่ละคนที่มีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ และความพึงพอใจในความสำเร็จที่แตกต่างกันไปตามที่สามารถดำเนินธุรกิจให้ลุล่วงไปด้วยดี โดยสรุปความหมายของความสำเร็จ คือ ความพึงพอใจในการประกอบการที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้พร้อมทั้งให้องค์กรอยู่ได้ และมีความสุขในทุกมิติของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยความสำเร็จที่มีปัจจัยเกี่ยวข้อง 4 ด้าน คือ 1) ผลตอบแทนทางการเงิน 2) ความพึงพอใจของลูกค้า 3) ความพึงพอใจของพนักงาน และ 4) ความเป็นตัวตนของผู้ประกอบการ สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมายของความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19

จากภาพที่ 2 พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมายของความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 แต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านผลตอบแทนทางการเงิน (Financial return) หมายถึง การดำเนินการของธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนทางการเงินจากการลงทุน โดยเฉพาะความอยู่รอดของธุรกิจที่พิจารณาถึงสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อใช้บริหารจัดการภายในร้านให้อยู่ได้ อีกทั้งยังเกิดจากความพึงพอใจจากรายได้ที่มาจากการประกอบการธุรกิจ ได้แก่ จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงที่ส่งผลต่อรายได้ที่ได้จากลูกค้าที่มาใช้บริการ และรายได้ในช่วง 2 ปี ที่สามารถใช้ในการบริหารจัดการร้านในเรื่องวัตถุดิบ การตกแต่งร้านค้าตอบแทนพนักงาน และตอบแทนผู้ประกอบการทำให้เกิดการดำเนินธุรกิจได้ อีกทั้งยังมีกำไรพออยู่ได้ในสถานการณ์นี้ เพื่อให้การดำเนินการของร้านมีสภาพคล่องเกิดความยั่งยืนในธุรกิจการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

1.2 ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer's satisfaction) หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ ความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการ การที่ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำแล้วมีการบอกต่อถึงรสชาติอาหาร/ เครื่องดื่ม บรรยากาศของร้าน และการบริการที่ประทับใจที่แสดงให้เห็นถึงความจริงใจ เต็มใจ และซื่อสัตย์ต่อลูกค้า อีกทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์ และการบริการให้กับลูกค้าอย่างมีใจบริการที่ดีจึงส่งผลให้เกิดการเข้าใช้บริการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

1.3 ด้านความพึงพอใจของพนักงาน (Employee's satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม และความพอใจในการได้ทำงานทางด้านบริการ อีกทั้งการเข้าใจถึงการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความชัดเจน มีการฟังพาดภัยกัน และการทำหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนำไปสู่การกล้าแสดงออก การกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าสื่อสาร กล้าสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับองค์กรนำไปสู่การเติบโตของธุรกิจได้

1.4 ด้านความเป็นตัวตนของผู้ประกอบการ (Entrepreneur's personality) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้ประกอบการในการชื่นชอบ ภาคภูมิใจ มีใจรักในการทำงาน และการเอาใจใส่ในผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอให้ลูกค้าที่แสดงถึงความเป็นตัวตนทำให้เกิดความสุขที่ได้ทำ การสร้างสรรค์ธุรกิจด้วยตนเองโดยเริ่มจากการออกแบบสถานที่ การสร้างบรรยากาศของร้านที่สอดคล้องกับความเป็นตัวตน อีกทั้งการพัฒนาเมนูอาหารและเครื่องดื่มที่ใส่ใจทุกรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ภายในร้านทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และพึงพอใจในประกอบการธุรกิจและได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองรัก

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักได้สะท้อนถึงจรรยาวัชระของผู้ประกอบการใหม่ฯ คือ ลักษณะส่วนบุคคลที่อยู่ในตัวเองหรือจากการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง คุณลักษณะที่เกิดขึ้นสามารถนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อส่งเสริมให้บุคคลที่มี

คุณลักษณะดังกล่าวเกิดความสำเร็จในการประกอบการด้านธุรกิจได้ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ และพฤติกรรมที่แสดงถึงคุณลักษณะ ที่ได้สังเคราะห์ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดได้เป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความคิดสร้างสรรค์ 2) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง 3) การมีจิตบริการ 4) ความมุ่งมั่นและอดทน และ 5) ความเชื่อมั่นในตนเอง แสดงได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 3 องค์ประกอบคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จ

จากภาพที่ 2 พบว่าคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มฯ แบ่งได้ 5 องค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ อยู่สม่ำเสมอ การพัฒนาสินค้าผลิตภัณฑ์ที่ไม่ซ้ำแบบเดิม การบริการและนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินการธุรกิจ โดยมีความคิดคล่องแคล่วในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การมีความคิดยืดหยุ่นในการเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ความคิดละเอียดลออในการใส่ใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ เข้าใจความต้องการลูกค้า และพนักงาน รวมทั้งการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาร้าน รสชาติอาหาร/ เครื่องดื่ม และการให้บริการที่ตรงกับความ ต้องการของลูกค้าที่แสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ของทางร้านได้

2.2 การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (Learning and Self-development) หมายถึง การทำงานที่สถานประกอบการอย่างสม่ำเสมออีกทั้งศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทั้งภายในร้าน และนอกร้าน มีการยอมรับและไม่หวั่นไหวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการรับมืออย่างเต็มความสามารถ พร้อมทั้งการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การหาวิธีเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้จากลูกน้อง คู่ค้าทางธุรกิจ

ผู้ให้บริการ และจากแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ เช่น การฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการ หรือเรื่องที่น่าสนใจ การศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจเพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองได้ อีกทั้งมีแผนการศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เช่น การศึกษาข้อมูลความรู้จากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ และการศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น

2.3 การมีจิตบริการ (Service minded) หมายถึง การมีจิตใจของผู้ประกอบการแสดงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้ให้บริการทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจและจงรักภักดีต่อการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เกิดความประทับใจในหลายๆ ด้านที่เกิดจากการให้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วย การมีใจรักในงานบริการ การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา การมีความซื่อสัตย์ และการมีความรอบรู้ในการบริการที่ตนเองได้ประกอบการอยู่

2.4 ความมุ่งมั่นและอดทน (Determination and Patience) หมายถึง การที่ผู้ประกอบการมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ และรับผิดชอบทำหน้าที่ด้วยความเพียรพยายาม อดทน ทุ่มเทร่างกาย แรงใจ และกำลังสติปัญญา ไม่ย่อท้อ เพื่อให้ได้งานสำเร็จตามเป้าหมาย การนำคำวิพากษ์วิจารณ์ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงพัฒนาร้านให้ดีขึ้น มีใจมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีเป้าหมาย อีกทั้งไม่ล้มเลิกธุรกิจในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา มีความตั้งใจ มุ่งมั่น และความอดทนเพียรพยายามในการดำเนินการให้สำเร็จได้

2.4 ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) หมายถึง ความพึงพอใจในตนเอง การยอมรับตนเอง ความสามารถในการกล้าแสดงออกของผู้ประกอบการที่กล้าตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจต่างๆ ด้วยความมั่นใจ มีความเชื่อในศักยภาพของตัวเอง ความกล้าเผชิญต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้ มีความภาคภูมิใจในตัวเอง สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีความสุข

อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อสรุปเชิงทฤษฎีของผลการวิจัยในการศึกษาความหมาย และคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีทฤษฎีฐานราก ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความหมายของความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จ ที่เกิดจากมุมมองของผู้ประกอบการแต่ละคนที่มีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ และความพึงพอใจในความสำเร็จที่แตกต่างกันไปตามที่ผู้ประกอบการสามารถมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้ลุล่วงไปด้วยดี อีกทั้งการผ่านพ้นวิกฤติของสถานการณ์โควิด-19 ทำให้เกิดมุมมองของการประกอบการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากที่ไม่ได้มุ่งเป้าที่ผลกำไรเพียงเท่านั้น แต่ทำอย่างไรให้องค์กรอยู่ได้แบบยั่งยืนและมีความสุขในทุกมิติของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปความหมาย คือ ความพึงพอใจในการประกอบการที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้พร้อมทั้งให้องค์กรอยู่ได้ และมีความสุขในทุกมิติของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ Ratanasongtham

& Tungjirasil (2020) ได้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ด้านจิตวิทยาและลักษณะบุคลิกภาพ คือ การเข้าไปมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนการทำธุรกิจ ด้านทักษะการจัดการและการฝึกอบรมของผู้ประกอบการในการวางแผน การให้โอกาสพนักงานในการมีส่วนร่วม อีกทั้ง Borisut & Pakasat (2019) ได้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจ ได้แก่ ยอดขาย กำไร ความพึงพอใจของลูกค้า การบริหารจัดการธุรกิจ และความมีชื่อเสียง และ Kettian (2013) พบว่าความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโดยมีตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ สภาพความเป็นไปทางด้านการเงิน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการได้รับความยืดหยุ่นจากพนักงาน

2. คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดในการประกอบการแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความคิดสร้างสรรค์ 2) การเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง 3) จิตบริการ 4) ความมุ่งมั่นและอดทน และ 5) ความเชื่อมั่นในตนเอง สอดคล้องกับ Frese (2000) ได้กล่าวว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการ คือ ลักษณะส่วนบุคคลที่นำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจจะส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลนั้นเกิดความสำเร็จในการประกอบการ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) ความเป็นตัวของตัวเอง 2) ความมีนวัตกรรม 3) ความกล้าเสี่ยง 4) ความก้าวร้าวในการแข่งขัน 5) ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ และ 6) ความใส่ใจในความสำเร็จ อีกทั้ง Karsawai Pooncharoen & Chamornman (2011) ได้พบว่าองค์ประกอบของคุณลักษณะผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ ความเป็นตัวของตัวเอง ความใฝ่ใจในความสำเร็จ ความมีนวัตกรรม ความมุ่งมั่นอดทน ความคิดสร้างสรรค์ ความกล้าเสี่ยง ความมั่นใจในตนเอง การตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด และความรับผิดชอบ รวมทั้ง Kettian (2013), and Chokpromanan & Jadesadalug (2015) ได้กล่าวว่าเป็นลักษณะเฉพาะหรือจุดเด่นของผู้ประกอบการที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะของผู้ประกอบการคนนั้นๆ ลักษณะส่วนบุคคลที่สามารถส่งเสริมและสนับสนุนการมองเห็นโอกาสทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จพร้อมเผชิญกับความเสี่ยงในระดับที่ได้คำนวณไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ประกอบด้วยคุณลักษณะผู้ประกอบการดังนี้ ความเป็นตัวของตัวเอง ความมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง การบริหารจัดการ ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ความใฝ่ใจในความสำเร็จ สอดคล้องกับ Tripopsakul & Pichyangkul (2018) ได้พบว่าปัจจัยจิตวิทยาด้านความเชื่อมั่นในตนเอง การมองเห็นโอกาสทางธุรกิจ ความกล้าที่จะเสี่ยง และทัศนคติเชิงบวกต่ออาชีพผู้ประกอบการส่งผลทางบวกต่อการเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่ และ Phuanpoh (2018) ได้ศึกษาพบว่าคุณลักษณะผู้ประกอบการรายใหม่ที่ประสบความสำเร็จมีคุณลักษณะพื้นฐาน ได้แก่ มีความชอบส่วนตัว มีความอดทน มีความขยัน ซื่อตรงต่อลูกค้า มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกภายนอก

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

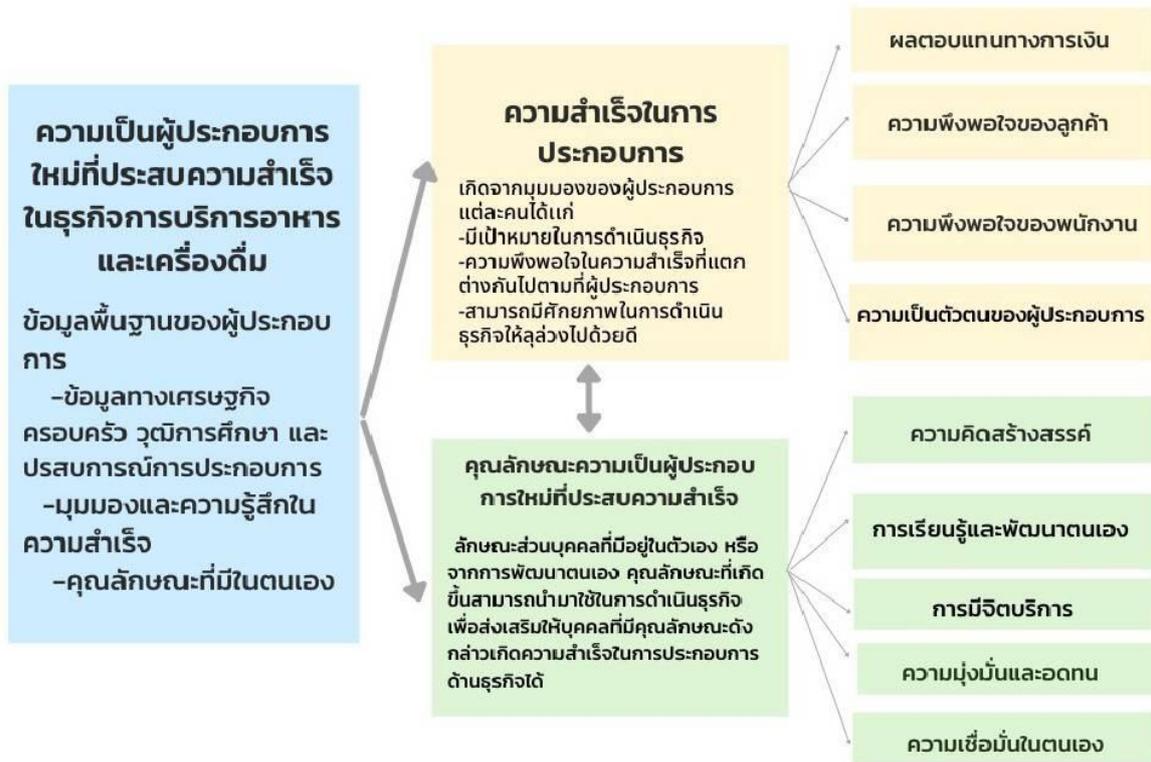
1. ความหมายของความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 เกิดจากมุมมองของผู้ประกอบการแต่ละคนที่มีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ และความพึงพอใจในความสำเร็จที่แตกต่างกันไปตามความสามารถและศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้ลุล่วงไปด้วยดี โดยสรุปความหมาย คือ ความพึงพอใจในการประกอบการที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้พร้อมทั้งให้องค์กรอยู่ได้ และมีความสุขในทุกมิติของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ผลตอบแทนทางการเงิน 2) ความพึงพอใจของลูกค้า 3) ความพึงพอใจของพนักงาน และ 4) ความเป็นตัวตนของผู้ประกอบการ

3. คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 โดยผู้ให้ข้อมูลหลักได้สะท้อนถึงจรรยาวัชระ คือ ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอยู่ในตัวเอง หรือ จากการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ คุณลักษณะที่เกิดขึ้นสามารถนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อส่งเสริมให้บุคคลที่มีคุณลักษณะดังกล่าวเกิดความสำเร็จในการประกอบการด้านธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มฯ ได้

4. องค์ประกอบของคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 โดยผู้ให้ข้อมูลหลักได้สะท้อนถึงจรรยาวัชระที่สำคัญมากที่สุดแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความคิดสร้างสรรค์ 2) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง 3) การมีจิตบริการ 4) ความมุ่งมั่นและอดทน และ 5) ความเชื่อมั่นในตนเอง

จากการศึกษาได้ค้นพบข้อสรุปเชิงทฤษฎีจากผลการวิจัย แสดงได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ข้อสรุปเชิงทฤษฎีจากผลการวิจัยคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19

สรุป

การศึกษาความหมายและคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในบริบทและเฉพาะช่วงเวลาของผู้วิจัยได้ศึกษาเท่านั้น โดยพบว่า 1) การให้ความหมายของความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานการณ์โควิด-19 ตามการรับรู้ผลการวิจัยพบว่าความหมายความสำเร็จของผู้ประกอบการใหม่ฯ เกิดจากมุมมองของผู้ประกอบการแต่ละคนที่มีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ และความพึงพอใจในความสำเร็จที่แตกต่างกันไปตามที่สามารถดำเนินธุรกิจให้ลุล่วงไปด้วยดี โดยสรุปความหมาย คือ ความพึงพอใจในการประกอบการที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้พร้อมทั้งให้องค์กรอยู่ได้ และมีความสุขในทุกมิติของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ผลตอบแทนทางการเงิน ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของพนักงาน และความเป็นตัวตนของผู้ประกอบการ และ 2) คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มฯ ได้สะท้อนถึงจรรยาวัฑกษะที่สำคัญของผู้ประกอบการใหม่ฯ ประกอบด้วย 5

องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความคิดสร้างสรรค์ 2) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง 3) การมีจิตบริการ 4) ความมุ่งมั่นและอดทน และ 5) ความเชื่อมั่นในตนเอง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มฯ ดังนี้

1.1 สามารถนำองค์ความรู้เกี่ยวกับความหมาย และคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มฯ ไปเผยแพร่สู่ผู้ประกอบการ หรือ ผู้ที่สนใจในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจได้

1.2 สถาบันการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มฯ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาทุกมิติของสังคมวัยเรียน และวัยทำงานได้ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาผลการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มฯ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อสำรวจความต้องการในการพัฒนาคุณลักษณะดังกล่าวได้อย่างแท้จริงให้กับผู้เรียน เพื่อให้สอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21

2.2 ควรมีการศึกษาทั้งเชิงลึก และเชิงกว้างโดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มฯ ให้กับผู้ที่สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม

References

Borisut, S., & Pakasat, N. (2019). The Effects of Human Capital Entrepreneur characteristic on the successful operation of Gen Y. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 12(5), 1099–1107.

- Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis*. SAGE Publications.
- Charoenpanich, S. (2021, November 10). *SMEs business analysis of Restaurant business*. https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20210909160132.pdf.
- Chokpromanan, W., & Jadesadalug, V. (2015). The Affects Entrepreneur Characteristic on The Successful Operation of Store Entrepreneur in Don Wai Floating Market, Nakhon Pathom Province. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*. 8(2), 967–988.
- Department of Business Development. (2021, September 20). *Business Information in Eastern Economic Corridor (EEC)*. https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469412355.
- Frederick, H. H., Kuratko, D. F., & Hodgetts, R. M. (2007). *Entrepreneurship: Theory, Process and Practice*. Thomson.
- Frese, M. (2000). *Success and failure of microbusiness owners in Africa: A psychological Approach*. Greenwood Publishing Group.
- Havanon, N., Jeradechakul, P., & Pudthaisong, S. (2007). *The Grounded Theory for Strengthened Community*. The Thailand Research Fund.
- Karsawai, F., Pooncharoen, N., & Chamornman, W. (2011). The Study of Successful Characteristics of Hotel Business Entrepreneurs in The Lower Northern Provinces of Thailand. *MIS Journal Faculty of Management and Information Sciences Naresuan University*, 7(1), 39–50.
- Kettian, W. (2013). *Effect of Entrepreneurial Characteristics on Business Success of the Medium Enterprises in the Lower Part of the Northeast*[Master’s Thesis, Rajamangala University of Technology Isan].
- Mahaphasuthanon, T. (2011). *Principle of Management*. PNK & Sky Printings.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2021, September 30). *National Strategy 2018–2037*. https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2021, September 30). Entrepreneur and medium-sized enterprises and small size. http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2022/02/14_NS-08_140265.pdf.
- Phothisita, C. (2019). *Science and art of qualitative research* (8th ed.). Amarin.

- Phuanpoh, Y. (2018). Types of restaurants with characteristics of the successful restaurant entrepreneurs in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 11(1), 303–321.
- Ratanasongtham, W., & Tungjirasil, B. (2020). Key Success Factors of Entrepreneurs in Small Business of Furniture Manufacturing and Distribution: Case Study the Lampoon Entrepreneurs in Roi Et Province. *Journal of Industrial Business Administration*, 2(2), 59–76.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. SAGE Publications.
- Tripopsakul, S., & Pichyangkul, C. (2018). Factors Influencing Youth Entrepreneurs in Thailand. *NIDA BUSINESS JOURNAL*, 22(1), 44–60.
- Wongsa, S. (2017). Qualitative Research with Grounded Theory Procedures: Concept, Method, and Caution. *LIBERAL ARTS REVIEW*, 15(1), 117–130.