

การประชุมเชิงวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 5

The 5<sup>th</sup> National & International Conference

Business Administration 2017 : Digital Economy Thailand 4.0

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ระหว่างวันที่ 9 – 10 มีนาคม 2560

ณ โรงแรม ดิ เอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่

## ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงษ์ กิรติการกุล)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร ศิริโภคากิจ)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองเลียน บัวจุน)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาวิน มະโนชัย)

รองอธิการบดี (อาจารย์ชนู เชื้อวิโรจน์)

รองอธิการบดี (อาจารย์อภิชาต สวนคำกอง)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายบริหารและกิจการพิเศษ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวางแผนและพัฒนา

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายการเงินและระบบสารสนเทศ

รองศาสตราจารย์ ดร.คงกลับดินทร์ แสงอาษาวิริยะ

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร บุญมาก

## บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

## กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร

วรรณสถิตย์

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.กัญญาพัสวี

กล่อมลงเริญ

รองประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรีดา

ศรีนุวรรตน์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา

เทชเกกิ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัดพงศ์

อวีโรหานานท์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา

ตันจันทร์พงศ์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล

ฤลางามบตี

กรรมการ

อาจารย์ ดร.ปิยวารณ์

สิริประเสริฐศิลป์

กรรมการ

อาจารย์ ดร.อรุณี

ยศบุตร

กรรมการ

นายพงศ์กุลนุน

ภูริชพิสิฐกร

กรรมการและเลขานุการ

นางสาวอลิษา

อุ่นจิตต์

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

## เจ้าของ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เลขที่ 63 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย

จังหวัดเชียงใหม่ 50290

โทรศัพท์ 0-5387-3550-2 โทรสาร 0-5349-8151

[www.ba.mju.ac.th](http://www.ba.mju.ac.th)

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินผลงาน  
รองศาสตราจารย์ ดร.จกกลบดินทร์  
รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ<sup>\*</sup>  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนียา  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทริกา<sup>\*</sup>  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณวิน  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาญุส  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตตินุช  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา<sup>\*</sup>  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา<sup>\*</sup>  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัดพงศ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ  
อาจารย์ ดร.กัญญาพสี  
อาจารย์ ดร.ปิยวารรณ  
อาจารย์ ดร.อรุณี  
อาจารย์ ดร.ชัยวัฒน์  
อาจารย์ ดร.พนมพร  
อาจารย์ ดร.ศรรษา<sup>\*</sup>  
อาจารย์ ดร.กุลชณา<sup>\*</sup>  
อาจารย์ ดร.อนุชา<sup>\*</sup>  
อาจารย์ ดร.อุกฤษณ์

แสงอาสวาวิริยะ  
บุญมาก  
สมฤทธิ์สกุล  
خلประเสริฐสุข  
ศิริโกคาภิจ  
บังเมฆ  
มนีพันธ์  
สงเคราะห์  
หยุ่ยเย็น  
ชุลิกาวิทย์  
วรรณสกิต  
ศรีนฤรรณ  
เทชเดกิ  
อวีโรจนานนท์  
ตันจันทร์พงศ์  
ตุลาสมบัติ  
ฟองเพชร  
กล่อมลงเจริญ  
สิริประเสริฐศิลป์  
ยศบุตร  
ใบไม้  
เฉลิมวรรณ  
วรุณกุล  
แวนแก้ว  
กันทรดุษฎี  
มารังค์

# รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้าน My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

Pattern and Strategies in a Healthy Restaurant: Case Study My home,  
Don Mueang, Bangkok

รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์<sup>1</sup> และ สุภาวดี เจริญชาศรี<sup>2</sup>

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำสาขา การตลาด

<sup>2</sup> นักศึกษาสาขา การจัดการธุรกิจทั่วไป  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ กลยุทธ์ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารเพื่อสุขภาพและผู้ที่สนใจเริ่มประกอบธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีประภากว้าง (Phenomenology study) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็น เจ้าของธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ ร้าน My home

ผลการศึกษาพบว่า ร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้าน My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร เป็นรูปแบบธุรกิจครอบครัว โดยมีการแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ของ Philip Kotler มาใช้ในการดำเนินกลยุทธ์การตลาดที่แตกต่างกันไป สำหรับกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจร้าน My home ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ คือ 1) มีเมนูอาหารหลากหลาย 2) เน้นคุณภาพของวัสดุดีบเป็นหลักและรสชาติอาหาร 3) สถานที่ตั้งของร้านมีที่จอดรถ สะดวก ร่มรื่น 4) มีการประชาสัมพันธ์ร้านค้าผ่านสื่อออนไลน์ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการประกอบการนั้น คือ พนักงานไม่เพียงพอ ขาดรายได้ในช่วงของเทศกาลต่างๆ ส่วนอุปสรรคนั้น ประกอบด้วย จำนวนคู่แข่งมากขึ้น ห้างทองตรงและทางอ้อม แนวทางแก้ไขทำได้โดยการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การวางแผนกลยุทธ์ สร้างความชำนาญเชิงกลยุทธ์ และปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์

คำสำคัญ: กลยุทธ์, ร้านอาหารเพื่อสุขภาพ

## Abstract

The purpose of this research is to study pattern, strategies, problems and obstacle in running a healthy restaurant to be models of solutions for healthy restaurant owners and people who are interested in a healthy restaurant. This research is a qualitative research, Phenomenology study, and collecting data by in-depth interview. The main interviewee is an owner of a healthy restaurant, My home.

The result of this study found that a healthy restaurant, case study My home, Don Mueang, Bangkok is a family business. This restaurant uses 7Ps marketing mix of Philip Kotler to manage different strategies. Marketing strategies that My home

restaurant use to create satisfaction are 1) having various food menu 2) focusing on quality of material and tastes of food 3) having car parks, convenience and shady place 4) having public relations through social media sites. The problems are lack of employees and losing income in holidays. The barriers in this business are increasing of competitors in both directly and indirectly. The solutions for those problems and barriers are more study about strategies, improving strategic skills and adaptation to situation.

*Keywords: Strategy, healthy restaurant*

### 1. บทนำ

ปัญหาสุขภาพเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย แต่สาเหตุส่วนใหญ่มักเกิดจากการที่มนุษย์ละเลยที่จะดูแลสุขภาพของตนเองหรือระบบภายในร่างกายมีความเสี่ยงที่จะเกิดโรคภัยไข้เจ็บบางชนิดอยู่แล้ว ยกตัวอย่างเช่น โรคภัยแพ้ ทั้งแพ้อากาศ แพ้อาหาร แพ้ผู้อื่น แพ้เกรดออกไม้ ตลอดจน โรคมะเร็ง หรือแม้แต่โรคอ้วน เบาหวาน ความดันโลหิตสูง ไขมันสูงด้วย นั่นแปลว่า “คนเรานั้นเลือกเกิดไม่ได้ ไม่มีใครเกิดมาแล้วอย่างเจ็บปวดไม่สบาย แต่อยากอยู่อย่างปกติสุขทั้งนั้น” (ธีระ วรธนารัตน์, 2559)

จากคำกล่าวที่ว่า “อโรคยา ปรามาลากา การไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ” ไม่ว่าจะเป็นยุคใด สมัยใดก็ยังเป็นคำพูดที่ฟังดูแล้วไม่ล้าสมัย เพราะคงจะไม่มีใครปฏิเสธว่าการมีสุขภาพดี มีค่ากว่าการมีเงินทองร้อยล้านด้วยซ้ำไป เพราะแม้ว่าจะมีเงินมากองจนท่วมตัวก็ไม่สามารถซื้อสุขภาพที่ดีให้กลับคืนมาได้ อาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญทั้งสี่ของการดำรงชีวิต การรับประทานอาหารที่มีคุณภาพจะช่วยป้องกันโรค ในการรับประทานอาหารเรามักจะเลือกรู้ปร่างภายนอก แต่เรามักจะไม่คำนึงถึงคุณค่าของสารอาหาร ราคา เมื่อเทียบกับคุณภาพของอาหาร การรับประทานอาหารสุขภาพไม่จำเป็นต้องมีราคาแพง อาหารสุขภาพจะทำให้สุขภาพดี และยังสามารถป้องกันโรคต่างๆได้ (กินดีเพื่อสุขภาพ, 2556)

ปัจจุบันมนุษย์มีพฤติกรรมหันมาสนใจสุขภาพกันมากขึ้น มีการเลือกรับประทานอาหาร มีการรณรงค์เรื่องการสูบบุหรี่ การดื่มสุรา และการออกกำลังกาย จึงทำให้เกิดธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น รวมไปถึงผลิตภัณฑ์บำรุงร่างกายหรือร้านอาหาร ซึ่งแน่นอนถ้าหากให้เลือกวิธีการดูแลตัวเองโดยการออกกำลังกายกับการเลือกรับประทานอาหารคนส่วนใหญ่มักเลือกการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์มากกว่าการออกกำลังกาย จึงทำให้ปัจจุบันนี้ธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพหรือร้านอาหารคลีนได้ลือกันเดินขึ้นอย่างมากหลายจังหวัดที่เกิดการแข่งขันอย่างมาก แต่ส่วนใหญ่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ก็มาจากจังหวัดตัวเองจากการรับประทานอาหารแล้วก็ยังอยากรู้ว่าจะได้รับประโยชน์ดีจากการได้รับประทานอาหารนอกบ้านอีกด้วย แต่ในกรุงเทพฯ แบบนี้ก็อาจจะมีทางเลือกอยู่ไม่กี่ร้านที่ผู้บริโภคจะได้รับประทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพและปลอดสารพิษควบคู่ไปกับบรรยากาศที่อยู่ท่ามกลางธรรมชาติ

My home เป็นร้านอาหารที่เน้นเมนูเพื่อสุขภาพให้แก่ลูกค้าเป็นหลัก รวมไปถึงวัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุงอาหารก็ปลดภัยเรื่องสารพิษ เพราะที่ร้านนี้เขามีแปลงผักไฮโดรโปนิกส์ที่ปลูกเอง ซึ่ง

ลูกค้าสามารถเลือกชมและซื้อผักผลไม้สดๆได้ด้วยตนเอง ดังนั้นลูกค้าจึงมั่นใจได้ที่จะได้รับประทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพจริงๆ บรรยากาศภายในร้านนั้นเต็มไปด้วยความร่มรื่นของสวนในบ้านและความอบอุ่น เพราะร้าน my home ใช้พื้นที่บ้านของเจ้าของร้านมาเปิดเป็นร้านอาหาร ดูแลและจัดการกันเองภายในครอบครัว ภายในร้านมีโซนสนามเด็กเล่น มีรถจักรยานที่จอดไว้ให้สำหรับเด็กๆได้ปั่นออกกำลังกาย ถือได้ว่าเป็นร้านอาหารที่มีความเป็นกันเองและเน้นเรื่องสุขภาพจริงๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพโดยศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะสามารถจัดทำรูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้านMy home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้านMy home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร
- เพื่อศึกษากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้านMy home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร
- เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้านMy home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

#### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

##### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ประเภทร้านอาหารที่ประสบความสำเร็จของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ my home ประกอบกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interviews) และยังได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด แนวคิดเกี่ยวกับอาหารเพื่อสุขภาพ

##### 2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เจ้าของธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ My home

##### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้พื้นที่ในการศึกษาข้อมูล ของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ My home ที่ตั้ง 17/4 ถ.โกสมาร์วิจิ ช.โกสมาร์วิจิ แขวงสีกัน เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- เพื่อทราบถึงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้าน My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ว่ามีวิธีดำเนินการอย่างไรให้ร้านอาหารประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางกับผู้ที่จะเปิดร้านอาหารเพื่อสุขภาพต่อไป

2. เพื่อทราบถึงกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้าน My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ
3. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้าน My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ

## 2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา My home” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด
4. แนวคิดเกี่ยวกับอาหารเพื่อสุขภาพ

### แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ

Miller (1983) ได้ให้คำนิยามของความเป็นผู้ประกอบการในเชิงกลยุทธ์ไว้ว่า ความเป็นผู้ประกอบการเป็นการดำเนินงานเพื่อพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมและมองหาช่องทางใหม่ๆ สู่ตลาด เพื่อเอาชนะคู่แข่งให้ได้ในทุกสถานการณ์ โดย Miller ระบุว่าองค์ประกอบที่สำคัญของความเป็นผู้ประกอบการ มี 7 ประการคือ

1. การเริ่มและการขยายธุรกิจ
2. การเริ่มสิ่งใหม่ๆ ในธุรกิจ
3. การรับรู้การควบคุมตนเอง
4. การรับรู้การยอมรับทางธุรกิจ
5. มนุษย์ทางธุรกิจ
6. การยอมรับความเสี่ยงและความไม่แน่นอน
7. ความเป็นอิสระ สร้างสรรค์ มีมนุษย์ที่เอื้อต่อการจัดทำทรัพยากรใหม่

### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์

Arthur A. Thompson (2555) ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ คือแผนการดำเนินงานขององค์กรที่กำหนดขึ้นเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยมีการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

### กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

-การประเมินสภาพแวดล้อม โดยศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ การพิจารณาถึงจุดแข็งและจุดอ่อน จำกสภาพแวดล้อมภายในและการพิจารณาถึงโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งการพิจารณาตั้งกล่าว เรียกว่า SWOT Analysis

โดยพิจารณาว่าแต่ละปัจจัย มีอะไรบ้างที่ส่งผลอย่างไรต่อการดำเนินงานขององค์กร

-การกำหนดทิศทางขององค์กร โดยผู้บริหารจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินสภาพแวดล้อมมากำหนดทิศทางกลยุทธ์ขององค์กรโดยกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กร

-การกำหนดกลยุทธ์ หมายถึง การนำเป้าหมายขององค์กรมาพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานในอนาคต โดยมักกำหนดกลยุทธ์ตามระดับขั้นภายในองค์กรตั้งแต่กลยุทธ์องค์กร กลยุทธ์ธุรกิจ กลยุทธ์ตามหน้าที่

-การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติหน้าที่ หมายถึงการนำกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการจัดโครงสร้างบุคลากร และการประสานงานร่วมกันอย่างเป็นระบบโดยขั้นตอนการนำ กลยุทธ์ไปปฏิบัติถือว่าเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

-การประเมินผลและการเลือกทางเลือกกลยุทธ์ เป็นหน้าที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลกลยุทธ์ที่นำไปปฏิบัติ ทั้งนี้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัตินั้นมักจะเกิดข้อผิดพลาดที่ต้องการการปรับปรุง เพื่อให้แน่ใจว่ากลยุทธ์นั้นจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามแผนที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ (จิราภรณ์ บุญศรีวงศ์, 2555)

#### แนวคิดเกี่ยวกับอาหารเพื่อสุขภาพ

อาหารเป็นปัจจัย 4 ที่มนุษย์ไม่สามารถขาดได้ มนุษย์ต้องการอาหารเพื่อบริโภคเพื่อที่จะได้นำพลังงานและแร่ธาตุ มาดำรงชีวิตต่อไป You are What Eat หากเรารับประทานอาหารในสัดส่วนที่ไม่เหมาะสม อาจก่อผลเสียให้แก่ร่างกาย ในแต่ละวัยของมนุษย์ ต้องการสัดส่วนอาหารที่แตกต่างกันไป ดังนั้น อาหารเพื่อสุขภาพ จึงหมายถึงอาหารที่เราบริโภค เพื่อการมีสุขภาพดีและใจที่ดีและอายุยืนยาว (นภารต์ พัฒนา, 2551) แนวความคิดของ Balanced Diet & Life Style แบ่งเป็นสองส่วนคือ ส่วนที่ 1 อาหารต้องมีความหลากหลาย ครบองค์ประกอบทั้ง 5 หมู่ ไม่รับประทานอาหารซ้ำซากจำเจไม่ยอมเปลี่ยนแปลง หรือรับประทานอาหารประเภทเดียว และอาหารทั้ง 5 หมู่ ต้องรับประทานในสัดส่วนที่เหมาะสมกับส่วนที่ 2 หรือ Life style นั่นเอง Life style หมายถึง การพิจารณาสัดส่วนอาหารให้เหมาะสมกับ วัย เพศ ขนาดของร่างกาย และพฤติกรรมการใช้ชีวิต เช่น พลังงานแคลอรีต่อวัน ซึ่งหลักเบื้องต้น คือ

ผู้หญิงต้องการพลังงาน 1,600 – 2,000 กิโลแคลอรีต่อวัน

เด็ก ต้องการพลังงาน 1,200 – 1,800 กิโลแคลอรีต่อวัน

ผู้ชายต้องการพลังงาน 2,000 – 2,500 กิโลแคลอรีต่อวัน

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ฟิลลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) กฎด้านการตลาดขั้นนำของโลก ได้ให้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป จำเป็นจะต้องใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย (Kotler, 2000)

1. ผลิตภัณฑ์ คือสิ่งที่ผู้ขายมอบให้แก่ลูกค้า ลูกค้าจะได้รับประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์โดยที่สินค้านั้นต้องมีคุณภาพและมีดีไซน์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์ถือว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญที่สุด (ณัฐ อิรันพิพบุลย์, 2554)

2. ราคา คือคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ความเหมาะสมของราคาที่ลูกค้าเบริယบเทียบระหว่างคุณค่าของสินค้ากับตัวเงินว่ามีความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

3. สถานที่ คือสถานที่ตั้ง หรือสำหรับใช้ในการขายสินค้าในด้านคุณค่าและประโยชน์ ต้องพิจารณาจากทำเลที่ตั้งและช่องทางในการนำเสนอและบริการ (ภูตินันท์ อดิทิพย่างกุร, 2555)

4. โปรโมชั่น ถือเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่เป็นหัวใจหลักในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการจูงใจลูกค้าและมีการส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นยอดขาย

5. ด้านบุคคล หรือพนักงาน ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การร่วมใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างๆ ขององค์กร

6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ แสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า หรือผลประโยชน์นี่ ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

ส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 อย่างข้างต้นเป็นสิ่งสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ทางด้านการตลาดของธุรกิจ ที่จะต้องมีการจัดส่วนประสมแต่ละอย่างให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจและของอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันไปไม่มีสูตรที่ตายตัว (ชานนท์ รุ่งเรือง 2555)

### 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ “รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา My home” มีชื่อเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธี pragmatics วิทยา (Phenomenology) เป็นการวิจัยที่อาศัยแนวความคิดและโลกทัศน์จากปรัชญา pragmatics วิทยา เป็นเครื่องมือในการศึกษา pragmatics และประสบการณ์ชีวิตของมนุษย์ โดยมุ่งทำความเข้าใจ ความหมายประสบการณ์ชีวิต ที่บุคคลได้ประสบการณ์เป็นหลัก (Holloway, อ้างถึงในชาย โพธิสิตา 2552: 190) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ประชากร

ด้านประชากรที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักของงานวิจัย

2. บุคคลที่เกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ให้ข้อมูลหลักของงานวิจัย

ในส่วนผู้ให้ข้อมูลหลักของงานวิจัย คือเจ้าของธุรกิจ ได้มีการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จะคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยเจาะจงที่เจ้าของกิจการ เพื่อให้การเก็บข้อมูลสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างโดยตรง

ในส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง คือ บุคคลในครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ลูกสาว เป็นต้น

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สมุดโน๊ต ปากกา แนวคิดตามสัมภาษณ์ เครื่องมือบันทึกเสียง กล้องถ่ายภาพ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาแบ่งข้อมูลได้ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลเอกสาร

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร เพื่อเป็นการบททวนและค้นคว้าว่ามีความคิดเห็นใดๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้บ้างเพื่อหารอบแนวคิด ทฤษฎีในการนำมากำหนดกรอบแนวคิด และเค้าโครงในการศึกษาวิจัยเพื่อเป็นบรรทัดฐานในการเก็บรวบรวมข้อมูลทาง

วิชาการต่างๆ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ หนังสือ โดยการศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดของสถาบันต่างๆ รวมไปถึงข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต

## 2. ข้อมูลภาคสนาม

ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยเลือกใช้วิธีสัมภาษณ์ กับปรกับแนวคำถามที่สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา เพื่อศึกษาข้อมูลจากผู้บริโภค โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาจากการสัมภาษณ์

## การตรวจสอบ

การตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และคุณภาพ ของข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลที่นิยมใช้กันมากในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเสา (Triangulation) ซึ่งมีวิธีการโดยละเอียด ดังนี้

1. การตรวจสอบสามเสาด้านข้อมูล คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้นำนั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบ คือ การตรวจสอบแหล่งของข้อมูล แหล่งที่จะพิจารณาในการตรวจสอบ "ได้แก่ แหล่งเวลา หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งสถานที่ หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่"

2. การตรวจสอบสามเสาด้านผู้วิจัย คือ ตรวจสอบว่า ผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลแตกต่างกันอย่างไร โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกต แทนที่จะใช้ผู้วิจัยคนเดียวกันสังเกตโดยตลอด ในกรณีที่ไม่แน่ใจในคุณภาพของผู้รวบรวมข้อมูลภาคสนาม ควรเปลี่ยนให้มีผู้วิจัยหลายคน

3. การตรวจสอบสามเสาด้านทฤษฎี คือ การตรวจสอบว่า ถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด อาจทำได้ง่ายกว่าในระดับสมมติฐาน ช่วงระหว่างแนวคิดขณะที่ลงมือตีความสร้างข้อสรุปเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์ ปกตินักวิจัยจะตรวจสอบสามเสาด้านทฤษฎีได้ยากกว่าตรวจสอบด้านอื่น

4. การตรวจสอบสามเสาด้านวิธีรวมข้อมูล คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการขักถอน พร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย (สุภารัตน์ จันทวนิช, 2553)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

หากวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เป็นหลัก โดยการศึกษาครั้งนี้ คณผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา มีขั้นตอนดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เริ่มจากการถอดเทปการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบคำต่อคำ

2. อ่านข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปทั้งหมด ทบทวนข้อมูลทั้งหมดและทำความเข้าใจในข้อมูล

3. จัดกลุ่มความหมายแยกออกเป็นประเด็น (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะร่วมหรือที่มีความหมายเหมือนกันไว้ด้วยกัน จากนั้นให้ความหมายหรือจำแนกซึ่งแก่กลุ่มข้อมูล นั้นๆ (Theme)

4. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ตีความหมายอธิบายปรากฏการณ์ ตามลักษณะความเชื่อมโยงในประเด็นต่างๆในภาพรวม

5. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาเรียบเรียง สรุปทั้งที่เป็นส่วนร่วม และข้อแตกต่างโดยการบรรยายเชิงพรรณนาวิเคราะห์

#### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้าน My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) โดยใช้วิธีปรักรถการณ์วิทยา และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์เจ้าของกิจการคือ คุณวีรชัย เลิศศรี จตุพร เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยโดยใช้เครื่องบันทึกเสียงในการเก็บข้อมูลและจดบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการสัมภาษณ์เป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของการประกอบธุรกิจร้าน My home
2. เพื่อศึกษารูปแบบการประกอบการธุรกิจร้าน My home
3. เพื่อศึกษากลยุทธ์การบริหารการประกอบการธุรกิจร้าน My home
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบและแนวทางแก้ไขการดำเนินธุรกิจร้าน My home

##### 1. ประวัติความเป็นมาของการประกอบธุรกิจร้าน My home

จากการศึกษาความเป็นมาของธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ ร้าน My home พบว่าคุณวีรชัย เลิศศรีจตุพร ผู้เป็นเจ้าของธุรกิจ ร้านอาหาร My home ทั้งนี้คุณวีรชัย เลิศศรีจตุพร ได้เริ่มตัดสินใจ ในการดำเนินธุรกิจครั้งแรกในปี พ.ศ.2547 ซึ่งร้าน My home เป็นร้านอาหารเพื่อสุขภาพ มีแปลงผัก “ไฮโดรโปนิกส์” ซึ่งความเป็นมาเริ่มมาจากการมีที่ดินตรง ซอยโกสุมรวมใจ 23 เขตตอนเมือง ประมาณ 2 ไร่ เป็นที่ดินเปล่า เขาจึงคิดว่าจะทำการปลูกผักและขาย ทำการสร้างเป็นร้านอาหารที่อยู่ บริเวณเดียวกับบ้านก่อประกบช่วงนั้นแนวโน้มของผู้บริโภคจะเกี่ยวกับอาหารสุขภาพ และคุณวีรชัย เป็นผู้ที่ชอบรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพอยู่แล้วจึงง่ายต่อการตัดสินใจที่จะประกอบธุรกิจ ถึง My home จะเป็นธุรกิจครอบครัวร้านเล็กๆแต่ก็สามารถดำเนินธุรกิจไปได้ 11 ปี โดยมีลูกสาวเป็น ผู้ช่วยดูแลในการดำเนินกิจการ

##### 2. รูปแบบการประกอบการธุรกิจร้าน My home

รูปแบบการประกอบการของร้าน My home จัดเป็นธุรกิจลักษณะเจ้าของคนเดียวหรือธุรกิจขนาดย่อม โครงสร้างองค์กรแบบง่าย ไม่ซับซ้อน อำนวยการตัดสินใจทุกอย่างทุกขั้นตอนขึ้นอยู่กับ ผู้ประกอบการ ระบบควบคุมแบบไม่เป็นทางการ ทุกกระบวนการ การจัดการและการบริหารเกิด ขึ้นมาจากการคิดริเริ่ม ลองผิดลองถูกจากประสบการณ์ของผู้ประกอบการ ซึ่งทั้งร้านมีพนักงานเพียง 3 คน ประกอบด้วย ลูกสาว แม่ครัว พนักงานทำความสะอาด เนื่องจากมีบุคลากรน้อยจึงทำให้บาง ช่วงที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเยอะๆ ก็เกิดความล่าช้าไปบ้าง

ลักษณะของลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นวัยระดับกลางอายุ 25-45 เช่น พนักงานเอกสาร (แฉว ถนนแจ้งวัฒนะ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานราชการ เป็นต้น โดยส่วนใหญ่เป็นลูกค้าในพื้นที่

แหล่งเงินทุนของทางร้านมาจากเงินทุนส่วนตัวของคุณวีรชัย จึงไม่มีปัญหาจากการกู้ยืมมาจาก สถาบันการเงินประกอบกับมีที่ดินส่วนตัวอยู่แล้วการประกอบธุรกิจจึงเป็นไปด้วยความราบรื่น ทาง ร้านมีที่ดิน 2 ไร่ แบ่งเป็นบริเวณร้าน 200 ตารางวา แปลงผักไฮโดรโปนิกส์ 100 ตารางวา ที่เหลือเป็น พื้นที่ที่อยู่อาศัย

วัตถุดิบของทางร้านส่วนใหญ่ซื้อมาจากตลาดในชุมชนบริเวณรอบๆร้าน เพราะคุณวีร์ชัยคิดว่าเป็นการส่งเสริมการหมุนเวียนเม็ดเงินในชุมชนได้ อีกทั้งหากมีร้านอาหารไหนที่เปิดใหม่ในย่านตอนเมืองคุณวีร์ชัยก็จะพารอุบครัวไปรับประทานเพื่อเป็นการอุดหนุน ทำให้เศรษฐกิจเกิดการหมุนเวียน

### 3. กลยุทธ์การบริหารการประกอบการธุรกิจร้าน My home

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย นำแนวคิดการวิเคราะห์ส่วนประเมินทางการตลาด (7P's) ของ Philip Kotler มาใช้ในการอธิบายกลยุทธ์ทางการตลาดที่ใช้ในการประกอบการของร้าน My home โดยมีผลการศึกษาดังนี้

#### 1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์

ผลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตพบว่า อาหารของร้าน My home เกิดจากความชอบส่วนตัวของคนในครอบครัว เช่น เมนูไข่ไก่เจียกรอบ ที่ทำให้ลูกค้าติดใจจนกลายมาเป็นเมนูแนะนำ เพราะทางร้านเขียวชาญในเรื่องการหดเป็นอย่างดี และเป็นลักษณะเฉพาะของเมนูทางร้าน นอกจากนั้นรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์ทำให้ลูกค้ารู้สึกเหมือนรับประทานที่บ้านเพื่อนหรือรับประทานที่บ้านของตนเอง ที่สำคัญ ทางร้านจะเน้นให้อาหารทุก jenis มีผักสดและจะต้องเป็นสินค้าที่เป็น homemade เท่านั้น

#### 2. กลยุทธ์ด้านราคา

ผลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตพบว่า คุณวีร์ชัยได้กำหนดราคาอาหารของร้าน My Home ไว้ที่ 75-115 บาท ต่อจาน โดยกำไรอยู่ที่ 20-25% กลยุทธ์ที่คุณวีร์ชัยเลือกใช้ คือการกำหนดราคาอาหารบนพื้นฐานของคุณภาพวัตถุดิบ โดยคุณวีร์ชัยจะเข้มงวดในการคัดสรรวัตถุดิบเป็นอย่างมาก เช่น ปลาสลิดจะต้องสดใหม่ ขนาดใหญ่ และเนื้อแน่น ส่วนปริมาณอาหารทางร้านก็จะคงปริมาณมากเหมือนเดิมแม้ในสภาวะปัจจุบันต้นทุนจะแพงขึ้น หากเทียบปริมาณอาหารหนึ่งงานกับร้านอาหารประเภทเดียวกันก็จะพบว่าร้าน My Home ให้ปริมาณอาหารมากแตกต่างจากร้านอื่น

#### 3. กลยุทธ์ด้านช่องทางจัดการจำหน่าย

ผลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตพบว่า ผู้ประกอบการร้าน My home มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ยังไม่หลากหลายช่องทาง โดยมีช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ทางหน้าร้าน หรือทางโทรศัพท์ หรือทางเว็บไซต์ของทางร้านเอง

ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ได้มารับประทานอาหารจึงเป็นการบอกปากต่อปากและแนะนำกันต่อๆกันมาด้วยเหตุผลที่กล่าวไปข้างต้นที่คุณวีร์ชัยเน้นในเรื่องของรสชาติ ปริมาณ และคุณภาพของอาหาร เป็นหัวใจหลักในการดำเนินกิจการ

#### 4. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด

ผลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตพบว่า ทางร้านไม่นิยมใช้กลยุทธ์ทางด้านการส่งเสริมทางการตลาดมากนัก ส่วนใหญ่เป็นกรณีที่ทางนิตยสารนำร้านไปโฆษณาและขอส่วนลดให้กับลูกค้าที่ตัดส่วนลดจากในเล่มหรือการนำนิตยสารมาจัดแสดงที่ร้านฉบับช่วงวันที่นิตยสารวางแผง ส่วนใหญ่ใช้การบอกปากต่อปากของลูกค้า โดยทางผู้ประกอบการจะใช้การสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า โดยการพูดคุย การบริการอย่างเป็นกันเอง

ไม่มีการโฆษณาหรือหากมีหน่วยงานต่างๆมาติดต่อให้ทางร้านไปอุทิศสถานที่ต่างๆ คุณวีร์ชัยได้ปฏิเสธเนื่องด้วยทางร้านมีบุคลากรน้อย

#### 5. กลยุทธ์กระบวนการให้บริการจัดการบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (People)

ผลจากการสัมภาษณ์และการสังเกต พบว่าผู้ประกอบการคัดเลือกพนักงาน ต้องสะอาด บุคลิกดี และมีการให้ความรู้และฝึกอบรมให้กับพนักงานใหม่ การดำเนินธุรกิจแบบอุตสาหกรรมในครัวเรือน เสมือนครอบครัว มีความเกื้อกูล มีการเพิ่มพูนความรู้สอนงานให้พนักงานศึกษาและเรียนรู้

#### 6. กลยุทธ์ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ผลจากการสัมภาษณ์และการสังเกต พบว่า ลักษณะทางกายภาพมีจุดเด่น คือ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เรียบง่าย สะอาด ภายในร้านร่มรื่น มีแปลงผักไฮโดรโปนิกส์ให้เลือกซื้อกลับบ้านได้ บรรยากาศดี เงียบสงบ โดยอาหารเป็นโต๊ะกระจก โต๊ะไม้ มีที่หันหางกลม ทรงเหลี่ยม ส่งผลให้เกิดความสะอาดสวยงาม บรรยากาศน่าทำงาน มีเอกสารลักษณ์ของร้าน ใกล้แหล่งชุมชนซึ่งเป็นพื้นที่บุคคลผ่านไปผ่านมาจำนวนมาก และเข้าถึงผู้บริโภคได้ง่าย

#### 7. กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้บริโภค ให้กลับมาใช้บริการซ้ำ

ผลจากการสัมภาษณ์และการสังเกต พบว่า ร้าน My home เน้นคุณภาพของวัตถุดิบเป็นหลัก มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงรสชาติของอาหาร อีกทั้งสถานที่ตั้งของร้านมีที่จอดรถ สะอาดสวยงาม ร่มรื่น และมีวิธีการพูดคุยกับลูกค้าโดยให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ

#### 4. ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไขจากการดำเนินธุรกิจร้าน My home

ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไขจากการประกอบกิจการร้าน My home ที่ส่งผลกระทบต่อการประกอบการธุรกิจ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ปัญหารื่องพนักงาน ปัญหานี้เกิดขึ้นเนื่องจากทำธุรกิจแบบครอบครัว ทำให้บริการลูกค้าไม่ท่วง และเสียโอกาสที่พัฒนาร้านให้เติบโตขึ้น

แนวทางแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการเรื่องคนงาน รับสมัครนักศึกษา Part-time ช่วยงาน

2. ปัญหางัยรرمชาติ เมื่อ พ.ศ. 2554 ทางร้านได้รับความเสียหายในส่วนของต้นไม้ นอกจานนั้นจะ เป็นช่วงถือศีลกินเจและช่วงพระบาทพระบรมสมเด็จพระปรมินทร์เสด็จสรรคติที่ทำส่งผลให้ประชาชนอุกมารับประทานอาหารที่ร้านน้อยลง ซึ่งคุณวีรชัยได้เผยแพร่เลขว่าเป็นแค่ 10% เท่านั้น แต่หลังจากเหตุการณ์เริ่มคลายความโศกเศร้าลูกค้าก็กลับมารับประทานอาหารที่ร้านเหมือนเดิม

แนวทางแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการเรื่องภัยธรรมชาติ อยู่ในกระบวนการที่คุณวีรชัยกำลังตัดสินใจจาก 2 ทางเลือกในการปรับปรุงร้านคือ

1. ปรับปรุงขั้นพื้นฐาน คือ การปรับปรุงแค่เพียงบางส่วนของร้าน เช่นการปรับทัศนียภาพใหม่ โดยการปลูกต้นไม้หรือซ้อมแซมทางเดิน

2. ปรับปรุงส่วนขยายของร้าน คือ การทำสวน ฟาร์มไฮโดรโปนิกส์ บ่อน้ำใหม่ทั้งหมด

#### 5. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้าน My home เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ คุณวีรชัย เลิศศรีจตุพร เจ้าของกิจการร้านอาหาร My home

จากการศึกษา พบว่า กลยุทธ์การประกอบการร้านอาหาร My home เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ใช้ประสบการณ์ของตนเองในการบริการลูกค้า เนื่องจากเจ้าของเป็นผู้บริการลูกค้า

เอง จึงสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ เป็นการกำหนดแนวทางและทิศทางในการดำเนินงานให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ และสัมพันธ์กับกลยุทธ์ทางตลาดที่กำหนดไว้ ศึกษาถึงลักษณะของผู้บริโภค ทำให้ทราบ ความต้องการและลักษณะของลูกค้าเพื่อที่จะจัดส่วนประสบทางการตลาดต่างๆ กระตุ้นและสนับสนุน ความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อ

ผลการศึกษาปัจจุบัน อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัจจุบัน การประกอบร้านอาหารเพื่อสุขภาพ ร้าน My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบร่วมกับ ศึกษาถึงลักษณะของผู้บริโภค ทำให้ทราบ ความต้องการและลักษณะของลูกค้าเพื่อที่จะจัดส่วนประสบทางการตลาดต่างๆ กระตุ้นและสนับสนุน ความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย เกี่ยวกับรูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจร้านอาหารเพื่อ สุขภาพ กรณีศึกษา ร้าน My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

1. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกิดจากภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ เป็นต้น ผู้ประกอบการควรที่จะติดตามข่าวสารเพื่อจะได้วางแผนป้องกันไว้ล่วงหน้าและเตรียมตัวต่อ การเปลี่ยนแปลงที่จะตามมา

2. จากการวิจัยพบว่า ไม่เป็นปัจจัยจากการส่งเสริมการขาย เพราะกำลังการผลิตน้อยอยู่แล้ว

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งถัดไป

1. เมื่อจากการศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร เป็นเพียงจังหวัดเดียว ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป ควร ศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดอื่นๆ ว่ามีรูปแบบและกลยุทธ์ที่สอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

2. เมื่อจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาร้าน My home เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้ง ต่อไปควรทำการศึกษาองค์กร และรูปแบบธุรกิจร้านอาหารอื่นๆ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้รับ มาทำการ เปรียบเทียบ และสร้างผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดศักยภาพในการพัฒนา เป็นการศึกษาเฉพาะความหมาย รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษาร้าน My home เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานครเท่านั้น ผู้วิจัยขอเสนอให้ศึกษาด้านอื่นๆ ของร้าน เช่น การสร้างธุรกิจอย่างยั่งยืน ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคด้านรสชาติอาหารที่มีต่อร้าน My home เป็นต้น

### รายการอ้างอิง

- ธีระ วรธนารัตน์. (2559). สุขภาพของคนไทยในเมืองทุกคน. สืบค้นวันที่ 15 ตุลาคม 2559,  
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/590409>
- กินดีเพื่อสุขภาพ. (2556). สืบค้นวันที่ 15 ตุลาคม 2559,  
จาก <http://menu2healthy.blogspot.com/2013/10/blog-post.html>
- บทความสุขภาพ. (2559). สืบค้นวันที่ 20 ตุลาคม 2559, จาก  
[http://siamhealth.net/public\\_html/index0/good\\_index.htm#.WD0kT9WLTIU](http://siamhealth.net/public_html/index0/good_index.htm#.WD0kT9WLTIU)
- ณิชา พุ่มจำรัส. (2555). รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของโก้ชัวมันไก'. วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นาพร ทพสุนทร. (2551). การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ  
ในศูนย์การค้าพิวเจอร์ฟาร์ค สาขารังสิต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา  
การตลาดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพ.
- จิราวรรณ บุญศรีวงศ์. (2555). การจัดการเชิงกลยุทธ์. สืบค้นวันที่ 25 ตุลาคม 2559,  
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/340098>
- ณัฐ อิรนพ์เพบูลร์ (2554). ความพึงพอใจของผู้รับเหมาต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์  
คงกรีตผสมเสร็จของโรงงานชีแพคแฟร์นไชส์ สาขาจอมทอง. บัณฑิตวิทยาลัย.  
เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. บริหารธุรกิจการตลาด.
- ภูดินันท์ อดิทิพยานุกร (2555). การบริหารของทางการจัดจำหน่ายสินค้าระหว่างประเทศ  
มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช. ภ. อดิทิพยานุกร. กรุงเทพฯ.
- ชานนท์ รุ่งเรือง (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายสินค้าและการลดต้นทุนโดยใช้  
เทคโนโลยีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในอุตสาหกรรมอัญมณีเชิง. วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต. เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม  
ชาย โพธิสิตา. (2552). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร:  
บริษัทเมรินทร์พรีนติ้งแอนด์พับลิชิชิ่ง จำกัด(มหาชน).
- สุภังค์ จันทวนิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Miller. (1983). บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ  
และความสำเร็จในการ ประกอบการธุรกิจของผู้ประกอบการร้านขายยาคุณภาพในเขต  
กรุงเทพและปริมณฑล. สำนักหอสมุด, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Arthur A. Thompson. (2555). การจัดการเชิงกลยุทธ์ การสร้างและการดำเนินกลยุทธ์.  
กรุงเทพมหานคร: แมคกรอร์-ฮิล
- Kolter, Philip. (2000). *Marketing Management. The Millennium Edition*. New Jersey:  
Prentice Hall, Inc