

การประชุมเชิงวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 5

The 5th 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 บัวจุม)

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.บริเดา

ศรีนฤวรรณ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา

เทชเกกิ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัดพงศ์

อวีโรหานานท์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา

ตันจันทร์พงศ์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล

ตุลาสมบัติ

กรรมการ

อาจารย์ ดร.ปิยวารณ์

สิริประเสริฐศิลป์

กรรมการ

อาจารย์ ดร.อรุณี

ยศบุตร

กรรมการ

นายพงศ์กฤตน์

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

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินผลงาน
รองศาสตราจารย์ ดร.จกกลบดินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ^{*}
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนียา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทริกา^{*}
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณวิน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาญุส
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตตินุช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา^{*}
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา^{*}
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^{*}
อาจารย์ ดร.กุลชณา^{*}
อาจารย์ ดร.อนุชา^{*}
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

เรื่องเล่าความสำเร็จทางการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจขนมไทย: กรณีศึกษาร้านขนมไทยกัญญา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

The success management story of Thai desserts Entrepreneur: Case study of Kanya's desserts Shop, Amphoe Banpong, Changwat Ratchaburi.

อริยา ทองศรี¹ พิทักษ์ ศิริวงศ์²

¹ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

² รองศาสตราจารย์ ดร. มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงเรื่องเล่าความสำเร็จทางการจัดการของผู้ประกอบการขนมไทย กรณีศึกษา ร้านขนมไทยกัญญา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาการศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบอัตชีวประวัติ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นางกันยา แคนศิลป์ เจ้าของกิจการขนมไทยกัญญา และลูกค้าร้านขนมไทยกัญญา ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของผู้ประกอบการขนมไทยเกิดจากการให้ความสำคัญทุกขั้นตอนในการผลิต ทำให้ธุรกิจดำเนินมานานเป็นระยะเวลากว่า 70 ปี มีลูกค้าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

คำสำคัญ: ผู้ประกอบการ, เรื่องเล่า, ความสำเร็จ

Abstract

This research aims to the success management story of Thai desserts entrepreneur case study of Kanya's desserts shop, Amphoe Banpong, Changwat Ratchaburi. This study use qualitative research with biographical methodology. The data were collected by using autobiography interview; it is a non-participant observation with the main source for the information is the owner of Kanya's Thai dessert shop, Mrs. Kanya Dansin and the customers. The results showed that Thai dessert entrepreneur's success gained by putting priority on all aspect of the production process. This makes the entrepreneur business to last over than 70 years with a steady increase of customers.

Keywords: entrepreneur, story, success

บทนำ

ธุรกิจขนมไทย เป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบัน คนไทยเริ่มหันมาให้ความสนใจกับขนมไทยเพิ่มมากขึ้น สังเกตได้จาก งานนิทรรศการงานประเพณีต่างๆ มีบูทขายขนมไทยเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งคนไทยสมัยนี้นิยมซื้อขนมไทยเพื่อทานเอง และเป็นของฝากเพิ่มมากขึ้น ทำให้ธุรกิจขนมไทยมีการแข่งขันกันสูงขึ้นทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ทั้งน้ำครามพานิชย์สัมพันธ์และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการจัดงานนิทรรศการ แสดงขนมไทยทั้งในและต่างประเทศต่างได้รับความสนใจจากชาวไทย และชาวต่างประเทศกันเป็นอย่างมากอาทิพระผู้บูรพาโกค หลงไหลในราชอาณาจักรและมนต์เสน่ห์ของขนมไทย ไม่ว่าจะเป็นความลับเยิดอ่อน การประดิษฐ์ประดอย และราชอาณาจักรที่หอมหวานรับประทาน

“ขนม” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 อธิบายว่า “เป็นของกินที่ไม่ใช่กับข้าว มักปรุงด้วยแป้งหรือข้าวกับกะทิหรือน้ำตาล” หรืออีกความหมายหนึ่งคือ “ของหวาน” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

ขนมไทยหัตถกรรมความอร่อยที่แสดงออกถึงความอ่อนช้อยของความเป็นไทย ตั้งแต่ครั้งอดีตกาลที่ก่อกำเนิดภูมิปัญญาไทยหลากหลาย ให้สืบสานต่อทั้งวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม ที่สามารถนำวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาปรุงแต่งเป็นของหวานได้มากมายหลายรูปแบบ จัดเป็นมรดกทางวัฒนธรรมอย่างหนึ่งที่บ่งบอกว่าคนไทยมีลักษณะนิสัยอย่างไร เพราะขนมแต่ละชนิด ล้วนมีเสน่ห์แสดงให้เห็นถึงความลับเยิดอ่อนประณีต วิจิตรบรรจงในรูปลักษณ์ตั้งแต่วัตถุดิบที่ใช้ เช่นการทำที่กลมกลืน ความพิถีพิถัน สีที่ให้ความสวยงาม มีกลิ่นหอม ราชอาณาจักรขนมที่ละเอียดละเอียด

ส่วนประกอบหลักของขนมไทยคือ แป้ง น้ำตาล และมะพร้าว ซึ่งเป็นวัตถุดิบเบ็ดที่หาได้ง่าย แป้งที่นิยมทำขนมไทย “ได้แก่ แป้งข้าวเจ้า แป้งข้าวเหนียว และแป้งมันสำปะหลัง น้ำตาลที่ใช้ทำขนมไทย “ได้แก่ น้ำตาลทราย น้ำตาลปีก และน้ำตาลปีบ ส่วนมะพร้าวจะนำมาคั้นเป็นกะทิแล้วนำไปผสมในส่วนผสมนอกเหนือน้ำมันมีส่วนผสมอื่นๆ เช่น ไข่ ถั่ว งา ผลไม้ต่างๆ สีและกลิ่นที่ได้มาจากการชาติ เป็นต้น

คนไทยนิยมรับประทานขนมไทยเป็นของหวานหลังอาหารคาว และในปัจจุบันยังนิยมจัดขนมไทยเป็นอาหารว่างรับประทานร่วมกับน้ำชาหรือกาแฟ และถ้าใส่ในบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมก็สามารถจัดเป็นของฝากได้ นอกจากนี้ในงานเทศกาลและงานประเพณีต่างๆ ของไทยก็มีขนมไทยร่วมอยู่ด้วย ซึ่งขึ้นต่อต่างๆ และลักษณะของขนมมีได้แสดงถึงความเชื่อของคนไทยมาแต่โบราณ ขนมที่นิยมทำในงานมงคลต่างๆ “ได้แก่ ขนมขัน ขนมถั่วยฟู ขนมปุยฝ่าย ขนมจ่ามงกุฎ และขนมเตียนแก้ว เป็นต้น และยังมีขนมที่มีความหมายในทางที่ดีงาม เช่น มีคำว่า “ทอง” จะเห็นได้ว่าขนมไทยมีความหมายหลายชนิด ซึ่งแตกต่างกันทั้งด้านส่วนผสมและกรรมวิธีการทำ ดังนั้นจึงมีการแบ่งประเภทของขนมไทย โดยนำขนมที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันมาจัดกลุ่มเข้าด้วยกัน(กล่าววรรณ แจ้งชัด, 2550)

การศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า (Life history and narrative approach) เป็นวิธีการศึกษาที่เป็นที่นิยมใช้ อย่างแพร่หลาย เช่น สังคมวิทยา มนุษยวิทยา การศึกษา การแพทย์ และการสาธารณสุข เป็นต้น ประวัติชีวิต และ เรื่องเล่าเป็นการศึกษาทางวิธีคิด การนิยาม การให้ความหมาย การตีความสถานการณ์ และเรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตที่ผู้วิจัยศึกษา รวมทั้งการนำเสนอปรากฏการณ์ทางสังคมที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ชีวิต(Bridget Somekh and Cahthy Lewin, 2005)

ร้านขนมไทยกัญญา เป็นร้านขนมไทยที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดราชบูรี ขนมไทยของร้านขนมไทยกัญญานั้นมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นในด้านคุณภาพ ความหอมหวานของ

ขنمที่ได้จากบีบีมีคุณภาพ ความสวยงามของผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ ซึ่งทำให้ร้านขnmไทยกัญญา มีชื่อเสียงมานานถึงปัจจุบัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ศึกษาถึงเรื่องเล่าความสำเร็จทางการจัดการของผู้ประกอบการขnmไทย กรณีศึกษา ร้านขnmไทยกัญญา สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายขnmไทยทั้งปลีกและส่ง ที่มีเคล็ดลับในการทำธุรกิจจากผู้ประกอบการรายเล็กสู่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงเรื่องเล่าความสำเร็จทางการจัดการของผู้ประกอบการขnmไทย กรณีศึกษา ร้านขnmไทยกัญญา สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ประโยชน์

ทำให้ทราบถึงเรื่องเล่าความสำเร็จทางการจัดการของผู้ประกอบการขnmไทย กรณีศึกษา ร้านขnmไทยกัญญา สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีความสนใจในการประกอบธุรกิจขnmไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยเรื่อง เรื่องเล่าความสำเร็จทางการจัดการของผู้ประกอบการขnmไทย ประกอบด้วย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับร้านขnmไทยกัญญา และศึกษารอบรวมข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจขnmไทย

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการ พนักงาน และลูกค้า

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ร้านขnmไทยกัญญา สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างกันยายน ถึงธันวาคม พ.ศ.2559

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาด้านควาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องเล่าความสำเร็จทางการจัดการของผู้ประกอบการขnmไทย ผู้วิจัยสามารถนำร่วมและสรุปเป็นสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับขnmไทย
2. แนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องเล่าประสบการณ์
3. แนวความคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับขนมไทย

1.1 ความหมายของขนมไทย

กมลวรรณ แจ้งชัด (2550: 5) ได้กล่าวว่า ขนมไทยหมายถึงขนมที่เป็นเอกลักษณ์ทางด้านวัฒนธรรมประจำชาติชนมไทยแสดงให้เห็นถึงศาสตร์และศิลป์และความละเอียดอ่อนของคนไทยในอดีตชนมไทยส่วนใหญ่ทำมาจากแป้งน้ำตาลและมะพร้าว

1.2 ความเป็นมาของขนมไทย

ประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในเขตร้อนทำให้มีผลไม้ออกผลตลอดฤดูกาล ชาวบ้านในสมัยก่อนจึงนิยมน้ำผลไม้เมื่อยุ่มๆ ตามากแห้ง หรือนำมาแช่อิ่ม เพื่อไว้รับประทานได้นานต่อมา ก็มีคนคิดประดิษฐ์ขนมไทยขึ้นมา เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ของประเทศไทย ซึ่งทำให้ขนมไทยได้แพร่หลายในปัจจุบัน

ที่มาของคำว่า “ขนมไทย” มีมาตั้งแต่สมัยโบราณจนเป็นการสมำชื่อของคำว่า “ข้าวขนม” แปลว่า ความหวาน หมายถึงการนำข้าวกับอ้อยน้ำตาลมาผสมกัน ขนมไทยนั้นอยู่คู่กับคนไทยมาช้านานทั้งขนมไทยโบราณ และขนมไทยที่ดัดแปลงมาจากชาติอื่น ขนมไทยจะบอกถึงความละเอียดอ่อนของคนไทย เค้าลักษณะไม่ใช่เย็นฝืมือเชิงศิลปะของคนทำขนม

ขนมไทยดังเดิมนั้นจะมีส่วนผสม ที่ทำง่ายมีเพียง 3 อายุร่วมกัน แป้ง น้ำตาล และมะพร้าว แต่ในช่วงสมัยอยุธยาที่ประเทศไทยมีการเจริญสัมพันธ์ทำไม้ตรีกับประเทศไทยต่างๆ ก็ทำให้ได้รับอิทธิพลและวัฒนธรรมในหลายหลายด้านมาประยุกต์ใช้กับขนมไทยและอาหารการกิน (อนศักดิ์ ตั้งทองจิตรา, 2557)

2. แนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องเล่าประสบการณ์

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเล่าครีส บัลดิก (Chris Buldick) ให้ความหมายของ เรื่องเล่า ว่า เป็นการเล่าเรื่องจากผู้เล่าสู่ผู้ฟัง อาจเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง หรือเป็นเรื่องที่แต่งขึ้น หรือการเล่าเหตุการณ์ที่เชื่อมร้อยเป็นลำดับ ดังที่ว่า "...A telling of some true or fictitious event or connected sequence of events, Recounted by a narrator to a narratee."

วิธีการศึกษาเรื่องเล่าให้ความสำคัญกับการแสดงออกด้วยภาษาและการสื่อสารต่างๆ ที่คนใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นการบอกเล่าถึงสิ่งที่ผู้เล่าปราบนาจะให้ผู้ฟังได้รับรู้ในการเล่าเรื่องราวเหตุการณ์และการกระทำถูกนำมาเขียนโดยโยงและจัดระเบียบผ่านการวางแผนโครงสร้างของเรื่องซึ่งเป็นแผนแบบของมโนทัศน์ที่ความหมายของเหตุการณ์ต่างถูกสร้างขึ้นมาโดยผู้เล่าภายใต้บริบทหนึ่งๆ (นภาภรณ์ หวานนท์, 2552)

3. แนวความคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการ หมายถึงผู้สร้างกระบวนการของการกำหนดโดยสถา沆การ์ตลาดและความสามารถในการใช้ทรัพยากร ให้สอดคล้องกับโอกาสและสร้างข้อผูกพันทั้งทางด้านปฏิบัติและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลกำไรในระยะยาว (Sexton and Bowman-Upton, 1991)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ ของ Thomas J. Peters คือ In search of Excellence มีดังนี้

คุณสมบัติที่ทำให้องค์กรเป็นเลิศ 8 ประการ

1. การมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ (Bias for Action)
2. การมีความใกล้ชิดกับลูกค้า (Close to the Customer)

3. การให้ความอิสระในการทำงานและสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ (Autonomy and Entrepreneurship)
 4. การเพิ่มผลผลิตโดยพนักงาน (Productivity Through People)
 5. การติดตามงานอย่างใกล้ชิดและการใช้ค่านิยมเป็นแรงผลักดัน (Hands-on and Value Driven)
 6. การทำแท้ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ (Stick to the Knitting)
 7. การมีรูปแบบที่เรียบง่ายและใช้พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Simple Form and Lean Staff)
 8. การเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (Simultaneous Loose tight Properties)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตราธิชา จิตราธิวงศ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของการดำเนินงานตลาดน้ำคลองลัดมะยม ถนนบางรำมาด เขตคลองลี้ชัน กรุงเทพมหานคร เป็นการทำวิจัยเพื่อศึกษาความสำเร็จของการดำเนินงาน ตลาดน้ำของลัดมะยม ซึ่งผู้จัดได้ศึกษาด้านได้แก่ด้านการจัดการด้านการเงินด้านการผลิตด้านการตลาด และความคิดเห็นของร้านค้าหรือผู้ค้า拿กท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานของผู้บริหารตลาดน้ำของลัดมะยม ผู้จัดได้คัดเลือกรถศึกษาตลาดน้ำของลัดมะยมโดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการศึกษามี 2 ทฤษฎีคือ แนวความคิดด้านการบริหารจัดการการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค

รุ่งนภา ต่ออุดม (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในอุตสาหกรรมเกษตร ภาคการค้า ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในอุตสาหกรรมเกษตร ภาคการค้าใน จังหวัดฉะเชิงเทรา พ布่าลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า และบริการที่ผู้ประกอบการมีให้แก่ ลูกค้า สินค้าที่มีราคาถูก สถานที่จัดจำหน่าย สะดวกต่อการเดินทาง การส่งเสริมการตลาดของ ผู้ประกอบการจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

วิจัยเรื่อง เรื่องเล่าความสำเร็จทางการจัดการของผู้ประกอบการขนมไทย กรณีศึกษา ขนมไทย กัญญา อำเภอบ้านโนเปง จังหวัดราชบุรี เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research Methodology) โดย วิธีวิทยาที่ผู้จัดใช้ในการศึกษาปรากฏการณ์ในครั้งนี้เรียกว่า การศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า (Life history and narrative approach) (Bridget Somekh and Cahthy Lewin 2005) เป็นวิธีการศึกษา ที่ เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งประวัติชีวิต และเรื่องเล่าเป็นการศึกษาทางวิธีคิด การนิยาม การให้ ความหมาย การตีความ สถานการณ์ และเรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตที่ผู้จัดศึกษาเรื่องเล่าในอดีตที่ผ่านมา และอยู่ในความทรงจำตลอดชีวิตของบุคคลนำมาสู่การสร้างอัตลักษณ์ประวัติ ด้วยการวิเคราะห์กระบวนการทัศน์ ทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม แบบองค์รวม เป็นแนวคิดที่ว่า ชีวิตของบุคคลไม่ได้อยู่อย่าง อิสระ แต่เกิดจากสังคมได้สร้าง ซึ่งเป็นวิธีวิทยาที่อยู่ภายใต้กระบวนการทัศน์สร้างสรรค์สังคม คำนวณเล่า สร้าง ขึ้นโดยผู้เขียนหรือผู้เล่า ต้องการเพื่อให้ผู้อ่านได้เข้ามาร่วมเป็นส่วนหนึ่งของผู้คน มุ่งเพื่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง โดยไม่ใช่เรื่องที่แต่งขึ้น เจตนาเพื่อให้เสียงนี้ได้ยินหรือรับรู้ (Beverley 2000 ;Tierney 2000, อ้างถึงใน นภภารณ์ หวานนท์, 2552)

การกำหนดประชากรที่ศึกษา

ประชากร คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับร้านนมไทยกัญญา ได้แก่ ผู้ประกอบการ พนักงาน 7 คน และลูกค้า 3 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมโดยตรงจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผู้วิจัยเลือกมาศึกษา เป็นการสัมภาษณ์แบบอัดชีวประวัติ

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร การรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ บทความทางวิชาการ วารสาร และข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหา และนำไปใช้เคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย
วิธีการศึกษาวิจัย

เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) ด้วยวิธีวิทยาการศึกษา ประวัติชีวิตและเรื่องเล่า โดยการสัมภาษณ์ เจ้าของร้านนมไทยกัญญา และผู้ที่เกี่ยวข้องกับร้านนมไทยกัญญา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) ด้วยวิธีวิทยาการศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า โดยการสัมภาษณ์ เจ้าของร้านนมไทยกัญญา และผู้ที่เกี่ยวข้องกับร้านนมไทยกัญญา มีเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย

1. ผู้วิจัย ทำหน้าที่ในการสัมภาษณ์ สังเกต และตีความเพื่อขยายรายงานการวิจัย

2. แนวคำถามในการสัมภาษณ์ เริ่มจากคำถามทั่วไป แล้วเริ่มเข้าสู่ประเด็นการศึกษาที่เกี่ยวกับชีวประวัติ เรื่องเล่าความสำเร็จของผู้ประกอบการนมไทย ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

3. โทรศัพท์มือถือ ใช้บันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ เนื่องจากเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และชัดเจนในทุกรายละเอียด

4. กล้องดิจิตอล เพื่อเก็บข้อมูลภาพในบรรยากาศ ขั้นตอน และกระบวนการที่ดำเนินในการสัมภาษณ์เจ้าของร้านนมไทยกัญญา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

5. เครื่องมือที่ช่วยจดบันทึก คือ สมุดและปากกา สำหรับบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล

ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน – 8 ธันวาคม พ.ศ.2559

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) คือ การตรวจสอบแหล่งข้อมูล หากข้อมูลที่ได้มีความซัดเย้งไม่ตรงกับข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลคนใดคนหนึ่ง ผู้วิจัยนำคำถามเดิมสอบถามผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งในเวลาต่อๆ กันเพื่อทำให้ข้อมูลที่ได้มีความชัดเจน (สุกังค์ จันวนิช, 2545)

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวมรวมข้อมูลมาใช้วิธีการตีความจากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ โดยมีการกำหนดแนวคำถามในการสนทนากับผู้ให้ข้อมูลโดยวิธีการจดบันทึก และการบันทึกการสนทนา การ

วิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยการตีความในบริบทต่างๆ ของประเด็นศึกษา ในแต่ละประเด็น โดยวิจัยจะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ขั้นตอนคือ

1. เมื่อผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลความคิด มุมมอง การนิยามตนเองของผู้ประกอบการขนมไทย เกี่ยวกับเรื่องเล่าความสำเร็จของผู้ประกอบฯ ผู้วิจัยจะนำการวิเคราะห์โดยอาศัยแนวคิดการศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่าความสำเร็จของผู้ประกอบการขนมไทย และนำมาสรุปผลวิเคราะห์อย่างคร่าวๆ เพื่อเป็นตัวชี้นำประเด็นการ เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นอื่นต่อไป

2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นจริงมากที่สุดที่จะนำมาวิเคราะห์ต่อไป

3. หลังจาก ที่ได้ข้อมูลเพียงพอแล้ว ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อีกรอบเพื่อจัดรูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลและปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจถึงปัญหาอุปสรรค จากเรื่องเล่าและประสบการณ์ความสำเร็จของผู้ประกอบการขนมไทย ที่ผู้ให้ข้อมูลได้ถ่ายทอดให้กับผู้วิจัย

4. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง เรื่องเล่าความสำเร็จทางการจัดการของผู้ประกอบการขนมไทย กรณีศึกษา ขนมไทย กัญญา आเงอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็นแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีวิทยาการศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า (Life History and Narrative Approach) โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักคือ นางกันยา แคนศิลป์ เจ้าของกิจการขนมไทยกัญญา โดยการสัมภาษณ์แบบอัตชีวประวัติ (Autobiography) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) จากนั้นนำข้อมูล มาวิเคราะห์ในด้านของวิถีความเป็นอยู่ของผู้ประกอบการ ประสบการณ์ในการทำธุรกิจ จุดเริ่มต้นในการประกอบธุรกิจ ความสำเร็จของการเป็นผู้ประกอบการขนมไทย หลักการในการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการนำเสนอร่องเล่ามาวิเคราะห์ (Analysis of Narrative) โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. วิถีความเป็นอยู่ของผู้ประกอบการขนมไทย

นางกันยา แคนศิลป์ เกิดเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2491 ปัจจุบันอายุ 68 ปี ที่อยู่ บ้านเลขที่ 60/1 ตำบลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี 70110 เป็นเจ้าของกิจการร้านขนมไทยกัญญา คุณป้ากันยาเริ่มทำการทำขนมไทยตั้งแต่ พ.ศ.2502 หรืออายุประมาณ 11 ขวบ โดยเรียนรู้จากการดาเนินการดา (คุณยายเจ็กจู) เป็นคนชอบรับประทานขนม และสนใจเรียนรู้จากผู้รู้มากมาย คุณยายเจ็กจูได้มีโอกาสไปหัดเรียนทำขนม โดยทดลองทำรับประทานเองและเริ่มขาย ต่อมายайдี คุณป้ากันยาจึงต้องออกจากโรงเรียนตอนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 มาช่วยมารดาทำขนมขาย เพื่อเลี้ยงน้องและครอบครัว และด้วยความความรักในอาชีพ และใช้ชีวิตอยู่กับการทำขนมตั้งแต่เด็ก คุณป้ากันยาจึงมุ่งมั่นสืบสานขนมไทยต่อจากมารดา และสืบทอดกิจการมาจนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลา 70 ปีแล้ว

2. ความสำเร็จของผู้ประกอบการนมไทย

2.1 การวางแผน

แหล่งทุนเป็นทุนของตัวเองโดยเริ่มแรกใช้เงินทุนในการทำธุรกิจ 250,000 บาท แบ่งเป็นสินทรัพย์
กวาร 100,000 บาท ค่าใช้จ่ายก่อนเริ่มดำเนินงานและเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน 150,000 บาท
ทั้งนี้เป็นตัวเลขโดยประมาณ

ในการผลิตขนมไทยของร้านขนมไทยกัญญา ส่วนใหญ่เป็นขนมสดซึ่งทำให้ในระยะแรกยังต้องมีการประมาณในการผลิต และจัดสินค้าที่ออกแบบใหม่ๆ จึงการผลิตของร้านขนมไทยจะผลิตเอง โดยขนมที่ทางร้านผลิตเองจะเป็นประเภทขนมไทยที่มีการประยุกต์ และขนมไทยร่วมสมัยซึ่งขนมแต่ละชนิดจะมีเอกลักษณ์เฉพาะจากการผลิต โดยสินค้าของทางร้านขนมไทยกัญญา จะมีสินค้าหมุนเวียนกันในแต่ละสัปดาห์ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการผลิต ตลอดจนหากความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับขนม และทดลอง ปรับปรุง คิดค้นสูตรใหม่ๆ เพื่อให้ขนมมีรสชาติเข้มข้นตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเสมอ

2.2 การจัดการองค์กร

การประกอบธุรกิจร้านขนมไทยกัญญา เป็นธุรกิจขนาดย่อม ซึ่งจำหน่ายขนมไทยทั้งปลีก และทำตามคำสั่งซื้อของลูกค้า เป็นธุรกิจในครอบครัวจึงไม่มีผู้ร่วมลงทุนรายอื่น ในธุรกิจประกอบด้วยลูกมือในการทำงาน และพนักงานขาย 10 คน บุคคลในครอบครัวที่ช่วยในการบริหารธุรกิจได้แก่

- | | | |
|---------------|----------------|-----------------------------|
| - นางกันยา | แคนศิลป์ | เจ้าของกิจการ (มารดา) |
| - นายรินันท | แคนศิลป์ | ผู้ช่วยดูแลกิจการ (บุตรชาย) |
| - นางสาวชลีญา | หงษากรประเสริฐ | ผู้ช่วยดูแลกิจการ (สะใภ้) |

2.3 การควบคุม

การผลิตขนมของร้านนมไทยกัญญาเป็นการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยการนำพืชและสมุนไพรมาใช้เป็นส่วนผสม เพื่อประโยชน์ต่อสุขภาพของลูกค้า เช่น นำ้ำดอกอ้อยชันมาเป็นส่วนผสมมาทำนมข้น และนมนาน้ำดอกไม้ กาแฟร้าวเผานำมาเป็นส่วนผสมในการทำนมเบียกปูน ก้านดอกครรภินการใช้ทำนมนาน้ำดอกไม้ ใบเตยทำนมข้น ขนมขี้หู ลูกตาลใช้ทำนมตาล และขนมขี้หูลูกตาล เป็นต้น ทางร้านมีความพิถีพิถันตั้งแต่ขั้นตอนการคัดสรรวัตถุคุณภาพจากท้องถิ่นที่ปราศจากการเคมี ตลอดจนขั้นตอนการผลิต โดยมีพาร์วซึ่งเป็นวัตถุคุณภาพหลัก ทางร้านชุดนมพราวเอง ส่งผลให้นมมีความสดใหม่ และไม่แห้ง เอง โดยไม่ใช้แป้งสำเร็จรูป ด้วยความใส่ใจในการผลิตทำให้สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ติดใจของลูกค้ามาก many วัตถุคุณภาพในการผลิตขนมไทยหวานให้เป็นของสุดการซื้อวัตถุคุณภาพแต่ละครั้งไม่มากขึ้นอยู่กับปริมาณในการผลิต นำหลักFirst in First out เข้ามาจัดการระบบสต็อกวัตถุคุณภาพ คือ การจัดเก็บ หรือการนำวัตถุคุณภาพที่จะนำไปใช้ในต่อไป เช่น จะนำวัตถุคุณภาพที่ซื้อเข้ามาก่อนออกมากใช้ก่อน แหล่งวัตถุคุณภาพที่นำมาใช้ในกิจการซื้อมาจากเกษตรกรในท้องถิ่น เช่น มะพร้าว กล้วย ใบตอง ลูกตาล เป็นต้น และปลูกเองบ้างเป็นบางชนิด เช่น ใบเตย และดอกอ้อยชัน เป็นต้น

ขنمที่ทางรัตน์จำนำยอยู่เป็นประจำ ได้แก่ ขnmเข็หู ข้าวเหนียวมูน กลอย ข้าวเหนียวมะม่วง ข้าวเหนียวธุเรียน ขnmขัน ขnmตาล ขnmกล้าย ลดดช่องแก้ว (ช่าหริม) ข้าวเหนียวแก้ว วุ้น หมีกรอบ ข้าวต้มมัด ขnmดอกไม้ เปียกปูน ขnmเตียน ขnmสาลี บีจ่าง ข้าวเหนียวหน้าปลา ข้าวเหนียวสังขยา ขnmไข่ทรงศร ขnmทองหยิบทองหยอด ขnmเม็ดขนน ขnmฝอยทอง nokoklwanineellaw ทางรัตน์จำนำยฯในเตา

ถูกกล่าว เช่น ขนมหน่อไม้ ข้าวเหนียวเผา ข้าวเหนียวมะม่วง ข้าวเหนียวทุเรียน วุ้นเค็ก ขนมเช่น ขนมเทียน เป็นต้น

จุดเด่นของผลิตภัณฑ์ เป็นขนมไทยโบราณที่คัดสรรวัตถุดีในการนำมาผลิตอย่างพิถีพิถัน วัตถุดีบ ที่ใช้เป็นวัตถุดีบที่รับมาจากเกษตรกรในท้องถิ่นจึงทำให้มีความสด ใหม่ ปลอดภัย ไร้สารเคมี เพราะเกษตรกรที่ส่งวัตถุดีบให้นั้น ไม่ใช้สารเคมีในการเพาะปลูก เพื่อสุขภาพที่ดีของผู้บริโภค ใช้ใบกล้วยในการห่อขนม เพื่อความหอม และรักษาความเป็นไทยให้คงไว้ ส่วนบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เป็นกล่องพลาสติกใส เพื่อให้ลูกค้าเห็นสินค้าด้านใน เป็นตัวช่วยในการตัดสินใจในการซื้อ

2.4 การซื้อ

แนวทางในการเพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้า ผู้ประกอบการสร้างบรรจุภัณฑ์ที่มีความแตกต่างกันในช่วงเทศกาลต่างๆ เช่น วันปีใหม่ บรรจุภัณฑ์เป็นกระเช้า โดยจัดตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกได้ว่าต้องการจัดขนมชนิดใดลงในกระเช้าบ้าง หรือการทำเป็นกล่องพักเบรก(Snack box)เมื่อลูกค้าสั่งไปใช้ในงานสัมมนา ในการจัดกล่องพักเบรก จะประกอบไปด้วยนม และขนม 1 ชิ้น หรือตามความต้องการของลูกค้า เป็นต้น ขนมไทยของร้านขนมไทยกัญญา ใช้วิธีโดยการจัดสินค้าไว้ในกระฉัດ เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกขนมเมื่อเลือกแล้วพนักงานในร้านเป็นผู้ช่วยใส่ถุงให้ บรรจุภัณฑ์มีลักษณะการออกแบบเป็นอัตลักษณ์เฉพาะของทางร้าน การตั้งราคา ผู้ประกอบการพิจารณาจากปัจจัยหลักคือวิธีการตั้งราคาด้วยความเป็นธรรม คือไม่เอาเปรียบลูกค้า โดยทางร้านได้กำหนดราคาขายให้มีกำไรขั้นต้นประมาณ 20% - 30% ของต้นทุน ซึ่งจะคำนึงถึงระดับราคาที่ไม่สูงกว่าระดับที่ผู้บริโภคยอมรับได้ ผู้ประกอบการยึดหลักความมีมนุษยธรรม คือ หั้งด้านคุณภาพ ที่มีความพิถีพิถันในทุกขั้นตอนการผลิต ราคาที่ไม่สูงกว่าระดับที่ผู้บริโภคยอมรับได้ และมีตัวภาพที่ผู้ประกอบการใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค คุณป้ากันยามกจะสอนลูกๆ และลูกน้องทำขนมเสมอว่า “คนขายของต้องไม่เอาเปรียบลูกค้า” และมีคติที่ยึดถือว่า “เพราะมีลูกค้า จึงมีเรา ในวันนี้” กลุ่มลูกค้าของกิจการ คือ ลูกค้าทุกเพศทุกวัย เพราะสามารถเป็นได้ทั้งของฝาก หรือการซื้อไปรับประทานเอง ส่วนใหญ่ที่จำหน่ายปริมาณมากอาจจะเป็นลูกค้าในกลุ่มวัยทำงาน เพราะลูกค้าจะซื้อเพื่อเป็นของฝากตามเทศกาลต่างๆ

การทำการตลาดของทางร้านเน้น การทำให้สินค้าเป็นที่จดจำ โดยการใส่ใจในการผลิต เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ อร่อย ทำให้เกิดการซื้อซ้ำ และการบอกต่อ กันของลูกค้า ส่งผลให้มีลูกค้าเพิ่มขึ้น จนถึงปัจจุบัน ด้วยอุดมการณ์ ความดี และความเป็นต้นตำรับ หอม อร่อย สะอาด เต็มเปี่ยมด้วยคุณภาพ ในราคายังดี ทำให้ขนมไทยกัญญารองใจลูกค้าทั้งในราชบูรี กรุงเทพฯ และจังหวัดอื่นๆ ที่แพร่กระจายมาซื้อย่างต่อเนื่อง ธุรกิจดำเนินมานานเป็นระยะเวลากว่า 70 ปีแล้ว ลูกค้ามีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่ลดลง ธุรกิจดำเนินมาได้ถึง 70 ปีเป็นตัวยืนยันแล้วว่าธุรกิจประสบความสำเร็จ ไม่เข่นนั้นธุรกิจคงอยู่ไม่ถึง 70 ปี

3.ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆของผู้ประกอบการขนมไทย

ด้านวัตถุดีบ มีปัญหาเกี่ยวกับวัตถุดีบตามถูกกฎหมาย การแก้ปัญหาคือ ใช้วัตถุดีบตามกฎหมาย ถ้าวัตถุดีบที่ใช้ในการขนมชนิดไหนไม่มี หรือขาดตลาด ก็ผลิตขนมอย่างอื่นแทน

4.ความคิดเห็นของพนักงาน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานร้านขนมไทยกัญญาร้านจำนวน 3 คน เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ.2559 พบว่ามีความพอใจในการทำงานที่ร้านขนมไทยกัญญา คือ

1.การทำงานเป็นระบบขั้นตอน มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความรวดเร็ว

2.การบริหารกิจการเป็นระบบครอบครัว ทำให้รู้สึกเป็นกันเอง และไม่ต้องเครียดในการทำงาน

3.ผู้ประกอบการมีการวางแผน และการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งช่วงเทศกาลมีคำสั่งข้อปริมาณมาก ขึ้น ผู้ประกอบการบริหารจัดการโดยจัดหาพนักงานชั่วคราวมาทำงาน เพื่อให้ส่งสินค้าทันเวลาที่ลูกค้า กำหนด และทำให้มีการการทำงานที่เท่าเดิม

5.ความคิดเห็นของลูกค้า

ผลการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าร้านขนมไทยกัญญาจำนวน 3 คน เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ.2559 พบว่าเหตุผลที่ชื่อขนมร้านขนมไทยกัญญา คือ

1. เป็นร้านขนมที่นีนื่นชื่อเรื่องความอร่อย พิถีพิถัน มีขนมที่หลากหลาย สีสันน่ารับประทาน
2. ราคาเหมาะสมกับสินค้า ทางร้านบริการด้วยความเป็นกันเอง ส่วนใหญ่ชื่อเพื่อรับประทานเอง เพราะถูกใจในรสชาติของขนม
3. ข้อเสนอแนะให้การปรับปรุง คือ พื้นที่จอดรถ ทางร้านควรจัดสถานที่จอดรถที่เป็นของทางร้านเอง และการจัดวางขนม ควรจัดวางเป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการเลือกซื้อ

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1.วิถีความเป็นอยู่ของผู้ประกอบการขนมไทย

คุณป้ากันยาเริ่มในการทำขนมไทยตั้งแต่ อายุประมาณ 11 ขวบ โดยเรียนรู้จากการดู ธุรกิจร้านขนมไทยกัญญาเริ่มต้นมาจากความชอบรับประทานขนมไทยของมาตรของคุณป้ากันยา (คุณยายเง็ก) ด้วยความคุ้นเคยในอาชีพและใช้วิถีอยู่กับการทำขนมตั้งแต่เด็ก คุณป้ากันยาจึงเริ่มศึกษาวิธีการทำขนมจากมาตรอย่างจริงจัง และสืบทอดกิจกรรมมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นระยะเวลา 70 ปีแล้ว

2.ความสำเร็จของผู้ประกอบการขนมไทย

การประกอบธุรกิจร้านขนมไทยกัญญา เป็นธุรกิจขนาดย่อม ซึ่งจำหน่ายขนมไทยทั้งปลีก และทำตามคำสั่งชื่อของลูกค้า เป็นธุรกิจในครอบครัวจึงไม่มีผู้ร่วมลงทุนรายอื่น แหล่งทุนเป็นทุนของตัวเอง ขนมที่จำหน่ายทางร้านผลิตเองจะเป็นประเภทขนมไทยที่มีการประยุกต์ และขนมไทยร่วมสมัยซึ่งขนมแต่ละชนิดจะมีเอกลักษณ์เฉพาะจากการผลิต ซึ่งขนมที่ทางร้านจำหน่ายอยู่เป็นประจำ เช่น ขนมขี้หนู ข้าวเหนียวมูน กลอย ข้าวเหนียวมะม่วง ข้าวเหนียวทุเรียน ขนมขี้น ขนมตาล ขนมกล้วย เป็นต้น นอกจากนี้ แล้ว ทางร้านยังจำหน่ายขนมตามฤดูกาล เช่น ขนมหน่อไม้ ข้าวเหนียวดำ ข้าวเหนียวมะม่วง ข้าวเหนียวทุเรียน วุ้นเด็ก ขนมเขีง ขนมเทียน เป็นต้น

โดยสินค้าของทางร้านขนมไทยกัญญา จะมีสินค้าหมุนเวียนกันในแต่ละสัปดาห์ ในการผลิตขนมไทยของร้านขนมไทยกัญญาใช้สมุนไพรต่างๆเป็นส่วนผสม เพื่อประโยชน์ต่อสุขภาพของลูกค้า ทางร้านมีความพิถีพิถันตั้งแต่ขั้นตอนการคัดสรรวัตถุดิบธรรมชาติจากท้องถิ่นที่ปราศจากการเคมี ตลอดจนขั้นตอนการผลิต ส่วนบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เป็นกล่องพลาสติกใส เพื่อให้ลูกค้าเห็นสินค้าด้านใน เป็นตัวช่วยในการตัดสินใจในการซื้อ ซึ่งในช่วงเทศกาลบรรจุภัณฑ์จะมีความแตกต่างออกไป เช่น วันปีใหม่ บรรจุภัณฑ์เป็นกระเช้า หรือการทำเป็นกล่องพักรเบรค(Snack box) เป็นต้น ด้วยความใส่ใจในการผลิตทำให้สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ติดใจของลูกค้ามากมาย

การตั้งราคา ผู้ประกอบการพิจารณาจากปัจจัยหลักคือวิธีการตั้งราคาด้วยความเป็นธรรม โดยทางร้านได้กำหนดราคาขายให้มีกำไรขั้นต้นประมาณ 20% - 30% ของต้นทุน ซึ่งจะคำนึงถึงระดับราคาที่ไม่สูงกว่าระดับที่ผู้บริโภคทุกกลุ่มยอมรับได้ การทำการตลาดของทางร้านเน้น การทำให้ลูกค้าเป็นที่จดจำ และทำให้ลูกค้าที่มาซื้อของต่อ กัน โดยการใส่ใจในการผลิต เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ อร่อย และเน้น การบริการที่เป็นกันเอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในทางที่ดีกับลูกค้าทุกคน ธุรกิจดำเนินมานานเป็นระยะเวลากว่า 70 ปีแล้ว ลูกค้ามีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่ลดลง ธุรกิจดำเนินมาได้ถึง 70 ปี เป็นตัวยืนยันแล้วว่าธุรกิจประสบความสำเร็จ

3.ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆของผู้ประกอบการขนมไทย

ด้านวัสดุคุณภาพปัญหาเกี่ยวกับวัสดุคุณภาพ การแก้ไขปัญหาคือ ใช้วัสดุคุณภาพตามมาตรฐาน ถ้าวัสดุคุณภาพที่ใช้ในการขนมน้ำนมไม่มี หรือขาดตลาด ก็ผลิตขนมอย่างอื่นแทน

4.ความคิดเห็นของพนักงาน

พบว่าพนักงานมีความพอใจในการทำงานที่ร้านขนมไทยกัญญาคือ การทำงานเป็นระบบขั้นตอน มีคำสั่งที่ชัดเจน ทุกคนในร้านมีความเป็นกันเอง ทำให้มีความสุขในการทำงาน ผู้ประกอบการมีการวางแผน และมีการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งช่วงเทศกาลที่มีคำสั่งซื้อที่มากขึ้น แต่มีการจ้างพนักงานชั่วคราว ทำให้ทุกคนทำงานเท่าเดิม

5.ความคิดเห็นของลูกค้า

พบว่าเหตุผลที่ซื้อขนมร้านขนมไทยกัญญา คือ เป็นร้านขนมที่ขึ้นชื่อเรื่องความอร่อย พิถีพิถัน ขนาดแต่ละชิ้นมีความหอม สีสันน่ารับประทาน ราคายังคงสมกับสินค้า ทางร้านบริการด้วยความเป็นกันเอง ส่วนใหญ่ซื้อไปรับประทานเอง เพราะติดใจในรสชาติของขนม แต่ขนมบางชนิดหมดเร็ว ไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้บริโภค เช่น ขนมขี้หนู ขนมตาล เป็นต้น

การอภิปรายผล

เมื่อธุรกิจมียอดขายที่เพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการมองเห็นโอกาสในการทำธุรกิจ ด้วยความความรักในอาชีพและใช้วิธีต่อยอดกับการทำขนมตั้งแต่เด็ก จึงมุ่งมั่นสืบสานขนมไทย ศึกษาวิธีการทำขนมจากการดา อย่างจริงจัง และสืบทอดกิจกรรมมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการของเชิงTHON และโนว์เเมน อพTHON ให้ความหมายคำว่า ผู้ประกอบการ หมายถึงผู้สร้างกระบวนการของการ กำหนดโดยศาสตร์ทางด้านปฏิบัติและการใช้ทรัพยากร ให้สอดคล้องกับโอกาสและสร้างข้อ ผูกพันทั้งทางด้านปฏิบัติและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลกำไรมีรายได้สูง ซึ่งหลักในการ ดำเนินธุรกิจของร้านขนมไทยกัญญา คือยึดหลักความมีมนุษยธรรมทั้งด้านคุณภาพ ราคา และมิตรภาพ เน้นการมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ และความเป็นกันเองกับลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการมีคิดที่ยึดถือว่า “เพราะมีลูกค้า จึงมีเราในวันนี้” สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการของ Thomas J. Peters คือ การ มุ่งเน้นที่การปฏิบัติ และ การมีความใกล้ชิดกับลูกค้า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญทุกขั้นตอนในการผลิต ตลอดจนทำความรู้สึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับขนม ทดลอง ปรับปรุง และคิดค้นสูตรใหม่ๆ เพื่อให้ขนมมีรสชาติอร่อย ตรงตามความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ ด้วยความใส่ใจและคุณภาพของขนม ส่งผลให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น เรื่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา ต่ออุดม ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในอุตสาหกรรมเกษตร ภาคการค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอุตสาหกรรมการมีให้แก่ลูกค้า สินค้าที่มีราคาถูก สถานที่จัดจำหน่าย สะดวกต่อการเดินทาง การส่งเสริมการตลาดของผู้ประกอบการจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 จากการวิจัยพบว่า บรรจุภัณฑ์ไม่มีรายละเอียดที่สำคัญของสินค้า เช่น วันหมดอายุ การเก็บรักษา เป็นต้น ทำให้ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดที่จำเป็น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ให้ผู้ประกอบการทำลายระบุรายละเอียดที่จำเป็นเกี่ยวกับสินค้า หรือข้อแนะนำเกี่ยวกับการเก็บรักษาสินค้า เพื่อสุขภาพอนามัยของผู้บริโภค เพราะสินค้าของทางร้านไม่ใช้วัตถุกันเสีย จึงมีข้อจำกัดในด้านเวลาการเก็บรักษา

1.2 จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบมีปัญหาด้านวัตถุคุณภาพ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ให้ผู้ประกอบการจัดหาคู่ค้า ซึ่งคือผู้จัดหาวัตถุคุณภาพที่ต้องการใช้ในธุรกิจในระยะใกล้เคียง เพื่อเป็นการรักษายอดขาย และลดปัญหาด้านวัตถุคุณภาพ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ครรศึกษาถึงปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการร้านขนมไทยกัญญา เพื่อใช้ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ

2.2 ครรศึกษาถึงช่องทางการจัดจำหน่าย และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่งในการประกอบธุรกิจขนมไทย

บรรณานุกรม

กมครรณ แจ้งชัด. (2550). ขนมไทย:เอกลักษณ์และคุณภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตธิดา จิตธิวงศ์. (2556). ความสำเร็จของการดำเนินงานตลาดน้ำคองล้อมลัมมะยม ถนนบางรำนาด

เขตตลิ่งชัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ดาวพร ศรีเม่วง. (2556). การประกอบสร้างอัตลักษณ์ของนักเขียน กรณีศึกษาเรื่องเล่าจาก

ประสบการณ์ชีวิตของเสกรสรรค์ ประเสริฐกุล. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธนศักดิ์ ตั้งทองจิตร. (2557). สารพันชน. กรุงเทพฯ:เพชรประกาย.

นภาภรณ์ หวานนท์. (2552). วิธีการศึกษาเรื่องเล่า: จุดเปลี่ยนของการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์.

วารสารสังคมลุ่มน้ำโขง 5, 15-16.

พชราภรณ์ บานนคร. (2556). เรื่องเล่าชีวิตคนพิการทางการเคลื่อนไหวผู้ประกอบอาชีพจำหน่าย

สลาภกินแบ่งรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พิรเทพ รุ่งคุณการ. ขนมไทยคุณแม่กันยา ปราษฎ์ด้านโภชนาการ. วารสารปราษฎ์ท้องถิ่น3, 29-31.

รุ่งนภา ต่ออุดม. (2550). ปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมSMES

ในอุตสาหกรรมเกษตร ภาคการค้า ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านбуรี.

- สุภังค์ จันทวนิช. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ(พิมพ์ครั้งที่9). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. สืบคันวันที่ 5 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>.
- Bridget Somekh and Cahthy Lewin. (2005). Research Method in the sciences. London: SAGE Publications.
- Chris Baldick, The Concise Oxford Dictionary of Literary Terms (New York: Oxford University Press, 2004), 165.
- Donald L. Sexton, Nancy B. Bowman-Upton. (1991). Entrepreneurship; creativity and growth. Macmillan Pub Co.
- Office of the National Culture Commission. (2013). Desserts Thailand. Retrieved 6 October 2016, from <http://culture.go.th/oncc/knowledge/food/dess0.2.html>
- Thomas J. Peter, & Robert H. Waterman. Jr. (1982). In search of excellence: Lesson from America's Best-Run Companies. New York: Haper & Row, Publishers.