80th Anniversary
SILPAKORN UNIVERSITY
Creative Art and Science for All

คณะวิทยาการจัดการ
Faculty of Management Science

Proceedings

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566

" Driving Sustainable Development Goals:
Directions, Opportunities, and Challenges of Thai Entrepreneurs "

วันที่ 9 มิถุนายน 2566
ณ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี

คำสั่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ 00089/2566

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566

ตามที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้กำหนดจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566 ในวันศุกร์ที่ 9 มิถุนายน 2565 เพื่อเป็นเวทีการนำเสนองานวิชาการ วิจัย และผลงานสร้างสรรค์ ในระดับชาติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ เพื่อทำหน้าที่ประเมินผลงานทางวิชาการ ดังผู้รายนามต่อไปนี้

1.	รองคณบดีฝ่ายวิจัย	ประธานกรรมการ
2.	ศาสตราจารย์ ดร.ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร	กรรมการ
3.	ศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา	กรรมการ
4.	ศาสตราจารย์ ดร.นันทนิตย์ วานิชาชีวะ	กรรมการ
5.	ศาสตราจารย์ ดร.บุษบา กนกศิลปธรรม	กรรมการ
6.	ศาสตราจารย์ ดร.พรศักดิ์ ศรีอมรศักดิ์	กรรมการ
7.	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ รักชาติเจริญ	กรรมการ
8.	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี จงเจริญ	กรรมการ
9.	รองศาสตราจารย์ ดร.เก็จกนก เอื้อวงศ์	กรรมการ
10.	รองศาสตราจารย์ ดร.เกตุวดี สมบูรณ์ทวี	กรรมการ
11.	รองศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย ภูวนาถวิจิตร	กรรมการ
12.	รองศาสตราจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ	กรรมการ
13.	รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทึก	กรรมการ
14.	รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์	กรรมการ
15.	รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ จันทร์ใหม่มูล	กรรมการ
16.	รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	กรรมการ
17.	รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน	กรรมการ
18.	รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐพล อ้นแฉ่ง	กรรมการ
19.	รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ วิจิตรพัชราภรณ์	กรรมการ
20.	รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภกิจ สุทธิเรืองวงศ์	กรรมการ
21.	รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	กรรมการ

22. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ กรรมการ
23. รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ กรรมการ
24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล กรรมการ
25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา พรรณราย กรรมการ
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต กรรมการ
27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศราพร พรหมนิมิตกุล กรรมการ
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกสินทร์ เตชะนิยม กรรมการ
29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ กรรมการ
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตศักดิ์ พุฒจร กรรมการ
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน กรรมการ
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคคะวณิชชา กรรมการ
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิศวะกุล **กรรมการ**
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐนา ลีฬหรัตนรักษ์ กรรมการ
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล บุญแก้วสุข กรรมการ
36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒจร กรรมการ
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนกฤต สังข์เฉย กรรมการ
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธาดาธิเบศร์ ภูทอง กรรมการ
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล กรรมการ
40. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภนนท์ หอมสุด กรรมการ
41. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธิกร ม่วงศรเขียว กรรมการ
42. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุภางค์ กรรมการ
43. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพล เปรมทองสุข กรรมการ
44. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา มีสุข กรรมการ
45. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา นาคปฐม กรรมการ
46. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พณีพรรณ สมบัติ กรรมการ
47. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ กรรมการ
48. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์ **กรรมการ**
49. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพล เจตโรจนานนท์ กรรมการ
50. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง กรรมการ
51. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญรดี จันทร์ภิวัฒน์ กรรมการ
52. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณีรัตน์ สุขเกษม กรรมการ
53. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า กรรมการ
54. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมษ์ธาวิน พลโยธี กรรมการ
55. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล กรรมการ
56. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระบิล พ้นภัย กรรมการ
57. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี อึ้งโพธิ์ กรรมการ
58. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรพล พินิจ กรรมการ
59. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชระ จตุพร กรรมการ

60. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ กรรมการ
61. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิระ ศรีโยธิน กรรมการ
62. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว กรรมการ
63. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล กรรมการ
64. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทร์พงศ์ กรรมการ
65. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติธร ภูริภักดี กรรมการ
66. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ กรรมการ
67. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิรัตน์ กิตติพงษ์วิเศษ กรรมการ
68. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนี คำนวลศิลป์ กรรมการ
69. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์ กรรมการ
70. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ พวงยาณี กรรมการ
71. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา กรรมการ
72. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรยา พรเอี่ยมมงคล กรรมการ
73. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถพงศ์ พีระเชื้อ กรรมการ
74. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร กรรมการ
75. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาชว์ภูริชญ์ น้อมเนียน กรรมการ
76. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสราภรณ์ ทนุผล กรรมการ
77. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จอมภัค คลังระหัด กรรมการ
78. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร กรรมการ
79. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทรงสุดา ภู่สว่าง กรรมการ
80. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวคนธ์ หนูขาว กรรมการ
81. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อริสสา สะอาดนัก กรรมการ
82. อาจารย์ ดร.กฤษฎา พรประภา กรรมการ
83. อาจารย์ ดร.คมกริช นันทะโรจพงศ์ กรรมการ
84. อาจารย์ ดร.จันทร์พร ช่วงโชติ กรรมการ
85. อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง กรรมการ
86. อาจารย์ ดร.ชิษณุพงศ์ ศิริโชตินิศากร กรรมการ
87. อาจารย์ ดร.ฐิติกรณ์ ยาวิไชย จารึกศิลป์ กรรมการ
88. อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล กรรมการ
89. อาจารย์ ดร.ธีร์นวัช สุขวิลัยหิรัญ กรรมการ
90. อาจารย์ ดร.นพดล โตวิชัยกุล กรรมการ
91. อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา กรรมการ
92. อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุธีวสินนนท์ กรรมการ
93. อาจารย์ ดร.ปริญญา หรุ่นโพธิ์ กรรมการ
94. อาจารย์ ดร.ปิยะกาญจน์ สุพรรรณชนะบุรี กรรมการ
95. อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์ กรรมการ
96. อาจารย์ ดร.ภวินท์ธนา เจริญบุญ กรรมการ
97. อาจารย์ ดร.ภูธิป มีถาวรกุล กรรมการ

98.	อาจารย์ ดร.รักชนก โสภาพิศ	กรรมการ
99.	อาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ จันทร์ธนะกุล	กรรมการ
100.	อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบูลย์	กรรมการ
101.	อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์	กรรมการ
102.	อาจารย์ ดร.ศรายุทธ แสนมี	กรรมการ
103.	อาจารย์ ดร.สัจจวัฒน์ จารึกศิลป์	กรรมการ
104.	อาจารย์ ดร.สุรภัทร์ พิไชยแพทย์	กรรมการ
105.	อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร	กรรมการ
106.	เภสัชกร ดร.ยุทธภูมิ มีประดิษฐ์	กรรมการ
107.	ดร.จิรภิญญา สันนิภางกูร	กรรมการ
108.	นางสาวสุนิสา วงศ์ประทุม	เลขานุการ
109.	นายเอกพันธ์ หวานใจ	ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย สุทธะนันท์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สารบัญ

หน้า

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ
ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เอกพันธ์ หวานใจ และ ปริญญา หรุ่นโพธิ์..... *1*

การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษาในสถานการณ์แพร่ระบาด
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ธิดารัตน์ คำทุมใส และ ปริญญา หรุ่นโพธิ์..... *18*

การให้ความหมายการให้รางวัลแก่ตนเองและกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเอง
ของผู้ควบคุมเวทีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
ณิชาภัทร ธนาศิริยุรัตน์ และ ปริญญา หรุ่นโพธิ์..... *34*

ผลกระทบและการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม
ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
ธนวรรธน์ เหม่งเวหา และ พิทักษ์ ศิริวงศ์..... *47*

เรื่องเล่าของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โฟลด์
ปริษา โพธิ์พุ่ม และ พิทักษ์ ศิริวงศ์..... *58*

ความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
รุ่งทิพา แซ่เตียว, ภัทร์ พลอยแหวน, สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ,
กมลพร สอนศรี และกฤษณ์ รักชาติเจริญ..... *74*

พฤติกรรมสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการพิเศษ
เพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.)
ประภาพร ซื่อสัตย์ และ ปริญญา หรุ่นโพธิ์..... *91*

บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
จารุวรรณ จิตภูธโรจน์ และ ภัทร์ พลอยแหวน, สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ,
กมลพร สอนศรี, และกฤษณ์ รักชาติเจริญ..... *106*

ผลกระทบและการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

IMPACT AND ADJUSTMENT OF FOOD AND BEVERAGE RESTAURANT BUSINESS OPERATIONS AT COVID-19 CRISIS SITUATION

ธนวรรธน์ เหม่งเวหา [1] และ พิทักษ์ ศิริวงศ์ [2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาการศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study Approach) ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจบริการประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย 8 ด้านด้วยกัน 1) ด้านผลประกอบการ 2) ด้านต้นทุน 3) ด้านกลุ่มลูกค้า 4) ด้านบุคลากร 5) ด้านรูปแบบการดำเนินธุรกิจ 6) ด้านกำลังซื้อของลูกค้า 7) ด้านระยะเวลาการเปิดบริการ 8) ด้านการลงทุน และจากผลการวิจัยผู้ประกอบการมีการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มจากผลกระทบที่ได้รับ เพื่อให้ธุรกิจสามารถประกอบกิจการต่อไป โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนเพื่อรองรับและจัดการความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉิน หรือภาวะวิกฤติที่ไม่อาจคาดเดาได้ เพื่อให้ธุรกิจคงอยู่และดำเนินต่อไปได้

Abstract

The purpose of this research was to study the impact and adaptation of food and beverage business operations in response to the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) crisis. The study employed a qualitative research design with a specific case study methodology, known as the Case Study Approach. The key informants for the study were operators in the food and beverage service business. Data were collected through interviews and observations. The results revealed that the impact of food and beverage business operations encompassed eight aspects: 1) Performance, 2) Cost, 3) Customer group, 4) Personnel, 5) Business model, 6) Customer purchasing power, 7) Period of service opening, and 8) Investment. Based on the research findings, entrepreneurs have adjusted their food and beverage business operations to mitigate the received impacts. They have emphasized the importance of planning to support and manage risks during emergencies, including unpredictable crises, in order to sustain and keep their businesses running smoothly.

[1] นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

[2] รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1. บทนำ

จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แพร่กระจายไปทั่วโลกได้สร้างผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งห่วงโซ่ระหว่างประเทศทั่วโลก เนื่องจากในหลายประเทศมีมาตรการการปิดพรมแดนและการห้ามเคลื่อนย้ายผู้คน ส่งผลทำให้การท่องเที่ยวหยุดชะงักอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน และคนหลายล้านคนต้องเผชิญกับโอกาสที่จะตกงาน เนื่องจากสถานการณ์ส่งผลต่อภาคธุรกิจอย่างรุนแรง บางแห่งจำเป็นต้องลดขนาดธุรกิจลงหรือร้ายแรงขนาดต้องปิดกิจการ ส่งผลต่อภาวะการว่างงาน ทั้งนี้รัฐบาลทุกประเทศได้พยายามออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างเข้มข้น เพื่อหลีกเลี่ยงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงอย่างไรก็ตามการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีระยะเวลายาวนานยากต่อการคาดการณ์ทิศทางในการดำเนินการของผู้ประกอบการ จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นถือได้ว่าวิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นับเป็นปรากฏการณ์ “หงส์ดำ” ที่เกิดขึ้นกะทันหันและคาดการณ์ไม่ได้ทำให้ยากต่อการตั้งรับและจัดการความเสี่ยง (เสาวณี จันทะพงษ์, 2564)

ภาคเศรษฐกิจได้รับผลกระทบอย่างมาก ส่งผลต่อผู้ประกอบการในหลายภาคส่วน หนึ่งในภาคธุรกิจที่สำคัญที่ได้รับผลกระทบคือ ภาคธุรกิจบริการไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจรีสอร์ทและโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสถานบันเทิง ธุรกิจเกี่ยวกับการจัดอีเวนท์หรือจัดงาน ก็ล้วนแล้วแต่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ปัจจุบันสำหรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังคงมีสายพันธุ์ใหม่อุบัติขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตและบริบทต่าง ๆ ของผู้ประกอบการภาคธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจบริการมีหลากหลายประเภทแต่ธุรกิจหนึ่งที่น่าสนใจถึงแนวทางการปรับตัวจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คือธุรกิจร้านอาหารที่พบว่ามิติการดำเนินธุรกิจ มียอดขายลดลงที่มากกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ โดยลูกค้ามีความกลัวโรคระบาดทำให้ไม่กล้าเข้ามาใช้บริการ ส่วนพนักงานกังวลที่ร้านอาหารจะถูกปิดจากมาตรการของรัฐ จึงเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งสำหรับผู้วิจัย จึงให้ความสนใจในการศึกษาหัวข้อ “แนวทางในการดำเนินธุรกิจของธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” เพื่อเป็นการศึกษาว่าผู้ประกอบการจะมีแนวคิดและวิธีการปรับตัวอย่างไร และให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปในสภาพวิกฤติของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “แนวทางการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดตลอดจนผลงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดในประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการ ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากไม่ใช่เฉพาะรูปแบบทางกายภาพเท่านั้น แต่จากอดีตจนถึงปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในแต่ละยุคสมัยมีปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมากมาย สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการดำเนินชีวิตของผู้คนก็มีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์

ภาคธุรกิจก็ล้วนแล้วแต่มีการปรับตัวให้ก้าวทันสถานการณ์ต่าง ๆ ธุรกิจเป็นการดำเนินกิจกรรมที่ส่งผลให้สังคมเกิดการพัฒนาปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา (นวฤทธิ์ ตุ้มม่วง, 2563) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกันคุณภาพ และด้านการเอาใจใส่ เป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพการบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องคำนึงและให้ความสำคัญ เพื่อเป็นการเพิ่มความท้าทายให้กับธุรกิจ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง (แสงอรุณ วรากุลศิริศักดิ์ และอุมาวรรณ วาทกิจ, 2564) ดังนั้นการประกอบธุรกิจในองค์กรต่าง ๆ จึงเน้นถึงความสำคัญของ คุณภาพบริการที่มอบให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ จึงสามารถกล่าวได้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นหน้าที่และบทบาทหลักที่สำคัญในการบริหารธุรกิจ (โศภิษฐา เต็มรัตน์, 2561)

แนวคิดเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (Resilience) ความหมายคือการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ คือ ความสามารถในการกลับสู่สภาพเดิม ความหดได้ ความยืดหยุ่น ตามแนวคิดของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้น มีความซับซ้อน ลึกซึ้ง และเป็นระบบที่เข้าใจได้ยาก ต้องอาศัยความเข้าใจในเรื่องการปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี นอกจากนี้การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติยังหมายถึงความสามารถนำมาใช้เมื่อต้องเอาชนะปัญหา อุปสรรค หรือความยากลำบากที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้คนเราสามารถผ่านพ้นภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ร้าย ๆ ต่าง ๆ ไปได้ และอาจกล่าวได้ว่าเป็นการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส โดยสามารถยกระดับทางด้านความคิด จิตใจ และการดำเนินชีวิตไปในทางที่ดีขึ้นหลังเหตุการณ์ผ่านพ้นไป โดยมีการฟื้นฟูสภาพอารมณ์และจิตใจได้อย่างรวดเร็ว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ มีความยืดหยุ่น ปรับตัวได้ดี สามารถกลับมาดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุขอีกครั้ง (กรมสุขภาพจิต, 2563) อย่างไรก็ตามการนำแนวคิดและทฤษฎีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติมาเป็นแนวคิดหลักในการกำหนดกลยุทธ์สำคัญของบริษัทหรือองค์กรย่อมเป็นผลดีในการสร้างเกาะป้องกันที่ดีเมื่อเจอสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่คาดคิด

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจ จากสถานการณ์ในปัจจุบันโลกกำลังอยู่ในกระแสการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างที่จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และรุนแรงขึ้น ซึ่งจะส่งกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและแนวทางวิถีการใช้ชีวิตของเราทุกคน สถานการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ถึงเวลาแล้วที่จะต้องทำความเข้าใจและเตรียมรับมือกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างเท่าทันการเปลี่ยนแปลงในภาพใหญ่ที่กระทบไปในทุกภาคส่วน ผู้ประกอบการต้องทำความเข้าใจว่าสิ่งที่มากระทบตัวเราเป็นการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นหรือเป็นเรื่องที่ใหญ่กว่านั้นเพื่อจะรับมือได้ถูกต้อง นั้นหมายถึงจะต้องเข้าใจสถานการณ์และรู้จักที่จะวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจไทยประกอบด้วยเรื่องที่สำคัญ บริษัทและองค์กรควรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ในการปรับตัวโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยพบว่าสำหรับธุรกิจขนาดเล็กพบว่าส่วนประสมทางการตลาดที่มีการนำมาใช้มากที่สุด คือการจัดกิจกรรมทางการตลาดและเพิ่มช่องทางการขายออนไลน์ และหมวดการจัดการโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการรับมือและช่วยเหลือพนักงานลูกค้า และสาธารณะ อีกทั้งพบว่ามีการเลือกนำกลยุทธ์การปรับตัวมาใช้ 5 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) กลยุทธ์ด้านการวางแผน 2) ด้านการตลาด 3) ด้านการเงิน 4) ด้านการทำงานองค์กร และ 5) ด้านการป้องกัน (ภุชงค์ สถิรพิพัฒน์กุล, 2563)

แนวคิดการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการทำธุรกิจ เป็นการนำหลักการมาประยุกต์ใช้ในด้านต่าง ๆ 1) การนำหลักพอประมาณมาใช้ก่อนการทำธุรกิจ โดยวิเคราะห์ในสิ่งที่ตนมี ไม่ว่าจะเป็น ประสบการณ์ ความชำนาญ ความสามารถทางการเงิน โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการนำมาใช้ 2) การนำหลักการมีเหตุผล การดำเนินกิจกรรมทั้งหลายต้องมีเหตุและผลอย่างเหมาะสม มีมาตรฐานรองรับเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของลูกค้า 3) การนำหลักการคุ้มกันเป็นการเตรียมตัวสำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงดเกิดขึ้น ธุรกิจจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ มีแผนสำรองหรือแผนฉุกเฉินเพื่อรองรับ 4) การนำหลักเงื่อนไขความรู้มา

ปรับใช้ โดยผู้ดำเนินธุรกิจต้องศึกษาอย่างเข้าใจกับสิ่งที่ต้องการจะทำ เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ 5) การนำเงื่อนไขคุณธรรมมาประยุกต์ใช้สำหรับดำเนินธุรกิจ โดยต้องปฏิบัติตามกฎหมายและมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ (ปาริชาติ คุณปลื้ม ,2564)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qaulitative Reseach) ด้วยวิธีวิทยาการศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study Approach) ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 20 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดราชบุรี 2 คน พนักงานภายในร้าน และลูกค้าที่มาใช้บริการ จากทั้ง 2 ร้าน จำนวน 18 คน ในขั้นตอนการคัดเลือกผู้ประกอบการมีเงื่อนไขการคัดเลือกจากร้านที่ยังคงเปิดดำเนินการอยู่ในช่วงที่มีสถานการณ์โควิดเกิดขึ้น และสัมภาษณ์พนักงานในร้านและลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจเพื่อประกอบข้อมูลในการวิเคราะห์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวผู้วิจัยซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดของการวิจัย แนวคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ เครื่องบันทึกภาพ เครื่องบันทึกเสียง และแบบสังเกตภาคสนามในส่วนของกรอบการตั้งคำถามเกิดจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทฤษฎีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (Resilience) ความสามารถการปรับตัวในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นกรอบหลักในการตั้งคำถามว่าผู้ประกอบการมีปรับตัวตามแนวคิดนี้อย่างไรจึงสามารถดำเนินธุรกิจต่อได้ในสถานการณ์วิกฤต แล้งจึงนำบทสัมภาษณ์ข้อมูลที่ได้รวบรวม การสังเกต มาวิเคราะห์ร่วมกับวรรณกรรม และทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า ซึ่งมีวิธีการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulate) หาความสอดคล้องของข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทั้งจาก เว็บไซต์ หนังสือ วารสาร บทความ รวมทั้งการสัมภาษณ์จากแหล่งโดยตรง ว่ามีแนวทางไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่อย่างไร หากมีความสอดคล้องและแนวทางไปในทิศทางเดียวกัน ถือได้ว่าข้อมูลที่นำมามีความถูกต้องน่าเชื่อถือ 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บข้อมูล (Method triangulation) มีการดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน ในประเด็นการรวบรวมเดียวกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบในเรื่องเดียวกัน

5. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นการดำเนินการศึกษาวิจัยเพื่อนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ นำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ถึงผลกระทบและการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการนำข้อมูลมาพิจารณาวิเคราะห์กับ แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปราย และสรุปผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ผลกระทบของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประกอบไปด้วย 8 ด้านดังต่อไปนี้

5.1.1 ด้านผลประกอบการ ผู้ประกอบการธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มต้องประสบปัญหากับมาตรการควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรค ที่ส่งผลให้มีการออกมาตรการให้งดการนั่งรับประทานอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน อีกทั้งลูกค้ามีพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยนไปจากความกลัว งดการพบปะภายนอก ส่งผลให้ทั้งกลุ่มลูกค้าประจำและกลุ่มลูกค้าหมุนเวียนหายไป ยอดขายจึงลดลดอย่างรวดเร็วจากการที่ลูกค้าไม่สามารถนั่งที่ร้านได้

5.1.2 ด้านต้นทุน พบว่าผู้ประกอบการมีต้นทุนทั้งในเรื่องของสถานที่ ค่าจ้างพนักงาน วัตถุดิบในการทำอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับค่าใช้จ่ายในการเช่าสถานที่และพนักงานเป็นค่าใช้จ่ายที่คงที่ตลอดทั้งในสภาวะการณ์ปกติและในสถานการณ์การแพร่ระบาด ถึงแม้ต้นทุนในเรื่องวัตถุดิบจะสามารถปรับเปลี่ยนและวางแผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ แต่ในส่วนต้นทุนค่าเช่าและค่าจ้างพนักงานยังคงที่เท่าเดิม ในขณะเดียวกันผลประกอบการรายได้กับลดลง

5.1.3 ด้านกลุ่มลูกค้า ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคอย่างรวดเร็ว ผู้คนส่วนใหญ่เกิดความกลัวในการพบปะผู้คน บริษัท ฯ หน่วยงานต่าง ๆ มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานให้มีการทำงานที่บ้านหรือที่เรียกว่า work form home ทำให้การเดินทางออกนอกบ้านของผู้คนน้อยลง ซึ่งก็ส่งผลกระทบให้ลูกค้าทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าหมุนเวียนหายไปด้วย เนื่องจากลูกค้าบางส่วนก็มาจากการแวะพักจากการทำงาน มาสังสรรค์และพูดคุยกันที่ร้าน

5.1.4 ด้านบุคลากร การแพร่ระบาดของโรคค่อนข้างรวดเร็วและมีการติดต่อกันได้ง่าย จึงทำให้หากมีพนักงานที่ติดเชื้อ จำเป็นต้องหยุดงานอย่างน้อย 7 วัน เพื่อพักฟื้นรักษาตัวและลดการกระจายความเสี่ยง ทำให้หลายครั้งต้องพบกับปัญหาในการขาดแคลนพนักงานได้

5.1.5 ด้านรูปแบบการขาย จากมาตรการที่ควบคุมไม่ให้ใช้บริการภายในร้าน ทำให้รูปแบบการขายตามปกติของผู้ประกอบการได้รับผลกระทบอย่างมาก เนื่องจากลูกค้าไม่สามารถนั่งรับประทานอาหารและเครื่องดื่มในร้านได้ จึงต้องขายสินค้าในรูปแบบซื้อกลับบ้าน หรือจัดส่งเท่านั้น รูปแบบการขายดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประกอบการมีรายได้ลดลงมาก เพราะการใช้บริการที่ร้านลูกค้าใช้จ่ายมากกว่า โดยเฉพาะร้านเครื่องดื่ม แต่การปรับตัวดังกล่าวช่วยให้ธุรกิจยังดำเนินต่อไปได้ชั่วคราว

5.1.6 ด้านกำลังซื้อของลูกค้า การที่ภาครัฐใช้มาตรการเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค ทำให้ลูกค้าขาดรายได้จากการทำงาน หรือรายได้จากการประกอบกิจการที่ลดลงหรือบางรายต้องปิดกิจการชั่วคราว ทำให้ต้องประหยัดค่าใช้จ่าย กำลังซื้อสินค้าตามปกติจึงลดลง เพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย

5.1.7 ด้านระยะเวลาการเปิด-ปิด บริการ จากมาตรการควบคุมเวลา ให้ผู้คนอยู่เฉพาะในที่พักอาศัยช่วงกลางคืน เพื่อลดการเดินทางและลดการพบปะกันของผู้คน ทำให้ลูกค้าของร้านต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ต้องเร่งรีบมากขึ้น ไม่สามารถรับประทานอาหารนอกบ้าน และมีการควบคุมอย่างเข้มงวดสำหรับธุรกิจบริการช่วงการคืนเพื่อลดความเสี่ยงเรื่องการแพร่กระจายของเชื้อโรค ทำให้ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มถูกจำกัดเวลาเปิด-ปิดร้าน ที่ส่งผลต่อการประกอบการโดยตรง

5.1.8 ด้านการลงทุน จากสถานการณ์เศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค ส่งผลให้ผู้คนใช้จ่ายด้วยความระมัดระวังมากขึ้น ทำให้รายได้จากการขายลดลง สภาพคล่องทางการเงินของผู้ประกอบจึงลดลงไปด้วย ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มบางรายจึงต้องกู้เงินจากแหล่งเงินกู้ต่าง ๆ การยืมเงินจากญาติ หรือ เพื่อนเพื่อเพื่อประคับประคองธุรกิจให้อยู่รอดส่งผลให้ผู้ประกอบการบางรายจำเป็นต้องตัดสินใจปิดกิจการลง เนื่องจากไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายได้เพราะผลประกอบการขาดทุนเป็นจำนวนมาก

5.2 การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการปรับตัวดังนี้

5.2.1 ด้านผลประกอบการ จากผลประกอบการที่ลดลงเนื่องจากไม่สามารถดำเนินธุรกิจในรูปแบบปกติได้จากมาตรการควบคุม ละพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนไป จึงมีการวางแผนปรับรูปแบบธุรกิจโดยเน้นตอบสนองความต้องการในรูปแบบปัจจุบันด้วยกัน มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์การขาย ปรับลดราคาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ วางแผนการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ สร้างรูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ อย่างเช่น

บริการจัดส่งโดยไม่มีค่าบริการ กระบวนการเหล่านี้ทำให้ธุรกิจมีช่องทางการจำหน่ายเพิ่มมากขึ้น และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าทั้งรายเดิมและรายใหม่ได้มากยิ่งขึ้น

5.2.2 ด้านต้นทุน ส่วนของต้นทุนที่สามารถจะปรับเปลี่ยนได้สำหรับธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม คือในส่วนของต้นทุนวัตถุดิบ ที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับรูปแบบผลิตภัณฑ์และการขายที่ปรับเปลี่ยนไป ลดการซื้อในปริมาณมาก แต่ปรับเปลี่ยนเป็นการประเมินวันต่อวัน เนื่องจากสถานการณ์อยู่ในช่วงที่คาดการณ์ยาก

5.2.3 ด้านกลุ่มลูกค้า การเพิ่มบริการจัดส่งอาหารถึงที่ ทำให้เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้นกว่าการขายเฉพาะหน้าร้าน ถึงแม้จะอยู่ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น อีกทั้งผู้ประกอบการได้ใช้กลยุทธ์สื่อสารการตลาดในพื้นที่ของสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ค อินสตาร์แกรม รวมทั้งใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย การแนะนำสินค้าใหม่ ในช่องทางดังกล่าวด้วย

5.2.4 ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 ของพนักงานภายในร้านด้วยการลดจำนวนพนักงานลงจากจำนวนปกติในการทำงาน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนตารางเวลาการทำงานให้เข้ากับจำนวนลูกค้าที่มาบริการน้อยลง

5.2.5 ด้านรูปแบบการดำเนินธุรกิจ มีการปรับเปลี่ยนช่องทางการจำหน่าย ให้มีบริการส่งสินค้าถึงบ้านเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า มีการจัดการส่งเสริมการขายปรับราคาให้ดึงดูดและตอบโจทย์ รวมไปทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์

5.2.6 ด้านกำลังซื้อของลูกค้า เมื่อลูกมีกำลังการซื้อน้อยลง ก็จำเป็นต้องปรับลดราคาสินค้าแต่ในขณะเดียวกันยังคงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสม ควรมีการกำหนดราคาให้ได้มาตรฐานและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า

5.2.7 ด้านระยะเวลาการเปิดบริการ มาตรการควบคุมเวลาส่งผลให้ระยะเวลาในการจำหน่ายและบริการลดลง ดังนั้นอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนเวลาการเปิดปิดของร้านให้เร็วขึ้น

5.2.8 ด้านการลงทุน ในสถานการณ์ช่วงการแพร่ระบาด นอกจากมีมาตรการควบคุมธุรกิจ ก็ยังมีมาตรการช่วยเหลือสำหรับผู้ลงทุนหรือผู้ประกอบธุรกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องตามข่าวสารในเพื่อเข้าสู่มาตรการช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังต้องเรียนรู้และพยายามหาช่องทางใหม่ ๆ ในการประกอบธุรกิจเพื่อกระจายความเสี่ยง

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ผลกระทบของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากสถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และยังคงพัฒนากลายพันธุ์ใหม่ ทำให้ลูกค้าเกิดความเกรงกลัวในการใช้ชีวิตตามปกติ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าการแพร่ระบาดที่รวดเร็วส่งผลให้ภาครัฐต้องมีมาตรการควบคุมต่าง ๆ ซึ่งเป็นมาตรการที่ลดการรวมกลุ่มของผู้คนธุรกิจร้านอาหารและเครื่องจึงเป็นธุรกิจบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ผู้ประกอบการต้องเผชิญปัญหาในหลายด้านซึ่งผลกระทบเหล่านั้นประกอบไปด้วย 8 ด้านดังต่อไปนี้

6.1.1 ด้านผลประกอบการ ยอดขายลดลงจากการมาตรการควบคุมธุรกิจและอิทธิพลจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกค้า

6.1.2 ด้านต้นทุน ในขณะที่ผลประกอบการลดลง รายรับที่ได้ลดไปอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันรายจ่ายหลายอย่างยังคงเดิมไม่ว่าจะเป็น ค่าเช่าสถานที่ ค่าจ้างพนักงาน ค่าวัตถุดิบต่าง ๆ

6.1.3 ด้านกลุ่มลูกค้า มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานทำให้การเดินทางออกนอกบ้านของผู้คนน้อยลง รวมทั้งมาตรการลดการรวมกลุ่ม ซึ่งก็ส่งผลกระทบให้ลูกค้าทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าหมุนเวียนหายไปด้วย

6.1.4 ด้านบุคลากร เกิดความเสี่ยงในการติดเชื้อได้ง่าย ซึ่งทำให้เกิดสถานการณ์ขาดแคลนพนักงาน

6.1.5 ด้านรูปแบบการดำเนินธุรกิจ มาตรการที่ควบคุมไม่ให้นั่งภายในร้าน ส่งผลต่อรูปแบบการขายตามปกติได้รับผลกระทบอย่างมาก เนื่องจากลูกค้าไม่สามารถนั่งรับประทานอาหารและเครื่องดื่มที่ร้านได้

6.1.6 ด้านกำลังซื้อของลูกค้า เศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างมาก ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทำให้ผู้คนระมัดระวังในการจับจ่ายใช้สอยมากขึ้น และให้ความสำคัญกับราคาที่เหมาะสมและสินค้าที่มีความจำเป็นก่อนเท่านั้น

6.1.7 ด้านระยะเวลาการเปิดบริการ ทำให้ช่วงเวลาในการบริการและการขายลดลงไปตามมาตรการ ลูกค้ามีความเร่งรีบมากขึ้นในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อเวลา

6.1.8 ด้านการลงทุน สถานการณ์เศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบ สภาพคล่องทางการเงินของผู้ประกอบการลดลง บางรายจะมีการกู้เงินไม่ว่าจะเป็นการกู้ลงทุนในการทำธุรกิจ หรือการลงทุนในการดำเนินชีวิต ที่จำเป็นต้องมีการชำระในทุกเดือน เป็นรายจ่ายที่แน่นอนในขณะที่รายรับลดลง

6.2 การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การปรับตัวเป็นสิ่งสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงเพื่อให้ธุรกิจสามารถประกอบกิจการต่อไปได้ ในสภาวะของการแพร่ระบาดที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อสภาพเศรษฐกิจโดยเฉพาะธุรกิจบริการได้รับผลกระทบอย่างมากอีกทั้งด้วยระยะเวลาขอบเขตการแพร่ระบาดที่ไม่สามารถตอบได้ชัดเจนว่าจะยาวนานเพียงใด ผู้ประกอบการควรมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่อาจส่งผลให้เกิดการปิดตัวหรือธุรกิจต้องหยุดชะงักลง ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา รวมทั้งมีปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้เข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมในการปรับตัวของธุรกิจอยู่ตลอดเวลา การรู้จักปรับตัวทั้งทางด้านจิตใจเพื่อการตั้งรับแก้ปัญหาและดำเนินธุรกิจต่ออย่างเข็มแข็ง กระบวนการปรับตัวตามหลักการการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (resilience) เป็นกระบวนการสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับทางด้านจิตใจ วิธีคิด กระบวนการแก้ปัญหา ความสามารถในการปรับเปลี่ยน เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในสถานการณ์ที่เลวร้าย ก่อให้เกิดความตึงเครียด ถือเป็นกระบวนการจัดการผลกระทบให้อย่างมีประสิทธิภาพที่ต้องแข่งขันกับความกดดันและเวลา เพื่อให้สถานการณ์สามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว ผลกระทบในแต่ละด้านที่ผู้ประกอบการต้องเผชิญ จึงมีการนำแนวคิดของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติโดยใช้หลักการยืดหยุ่นต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจในกระบวนการต่าง ๆ มาปรับใช้เพื่อพลิกฟื้นสถานการณ์ทางธุรกิจให้สามารถ เป็นการประยุกต์ใช้ ความรู้ ความเข้าใจ มาปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเผชิญกับปัญหาอุปสรรค เพื่อตอบรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป โดยจากกระบวนการแนวคิดทฤษฎีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ เป็น

การปรับเปลี่ยนโดยแข่งขันกับเวลา เพื่อให้ธุรกิจฟื้นตัว โดยแบ่งกระบวนการแก้ปัญหาในเป็น 3 กระบวนการ ดังนี้ 1) การลดความเสี่ยง 2) การปรับเปลี่ยน 3) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด

6.2.1 ด้านผลประกอบการ จากผลประกอบที่ลดลงเนื่องจากไม่สามารถดำเนินธุรกิจในรูปแบบปกติได้จากมาตรการควบคุม และพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนไป จึงมีการวางแผนปรับรูปแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยเน้นตอบสนองความต้องการในรูปแบบปัจจุบันด้วยการ โดยมีการปรับเปลี่ยนดังนี้ 1) การลดความเสี่ยง ลดราคาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อกระตุ้นยอดขาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน 2) การปรับเปลี่ยน มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์การขาย วางแผนการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ 3) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด สร้างรูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ อย่างเช่น บริการจัดส่งฟรี กระบวนการปรับเปลี่ยนเหล่านี้ทำให้ธุรกิจมีช่องทางการจำหน่ายเพิ่มมากขึ้น และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าทั้งรายเดิมและรายใหม่ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางที่นำมาต่อยอดในอนาคตในการทำธุรกิจ

6.2.2 ด้านต้นทุน ส่วนของต้นทุนที่สามารถจะปรับเปลี่ยนได้สำหรับธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม คือในส่วนของต้นทุนวัตถุดิบ 1) การลดความเสี่ยง ลดการซื้อในปริมาณมาก แต่ปรับเปลี่ยนเป็นการประเมินวันต่อวัน เนื่องจากสถานการณ์อยู่ในช่วงที่คาดการณ์ยาก ลดค่าใช้จ่ายพนักงานในส่วนของเงินส่วนแบ่งจากการขายสินค้าโดยมีการตกลงพูดคุยสร้างความเข้าใจ 2) การปรับเปลี่ยน เลือกซื้อวัตถุดิบที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับรูปแบบผลิตภัณฑ์และการขายที่ปรับเปลี่ยนไป 3) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด วางแผนต่อยอดเมนูที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ประกอบการสามารถปรับเปลี่ยนประเมินต้นทุนวัตถุดิบตามสถานการณ์ได้ง่าย

6.2.3 ด้านกลุ่มลูกค้า 1) การปรับเปลี่ยน การเพิ่มบริการจัดส่งถึงที่ ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น ถึงแม้จะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น 2) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด ประชาสัมพันธ์การขายก็เป็นสิ่งที่ช่วยดึงดูดลูกค้าให้ความสนใจมากขึ้น โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ เพื่อต่อยอดกลุ่มลูกค้าในอนาคต

6.2.4 ด้านบุคลากร 1) การลดความเสี่ยง บุคลากรหรือนพักงานภายในร้านจำเป็นต้องมีมาตรการในการทำงานเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงของการติดเชื้อ 2) การปรับเปลี่ยน ปรับเปลี่ยนตารางเวลาการทำงานพนักงานให้มีความยืดหยุ่นตามมาตรการควบคุม รวมทั้งการเปลี่ยนตารางงานให้มีพนักงานเหมาะสมกับกิจกรรมในแต่ละวัน

6.2.5 ด้านรูปแบบการดำเนินธุรกิจ 1) การลดความเสี่ยง งดกิจกรรมการขายหน้าร้านตามมาตรการควบคุม 2) การปรับเปลี่ยน เพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า มีการจัดการส่งเสริมการขายปรับราคาให้ดึงดูดและตอบโจทย์ รวมไปทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์ 3) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด เพิ่มช่องทางกิจกรรมการขายในอนาคตที่หลากหลายทั้งในรูปแบบหน้าร้านและขายทางออนไลน์ในระยะยาว เพื่อโอกาสต่อยอดทางธุรกิจ

6.2.6 ด้านกำลังซื้อของลูกค้า 1) การลดความเสี่ยง เมื่อลูกค้ามีกำลังการซื้อน้อยลง ก็จำเป็นต้องปรับลดราคาสินค้าแต่ในขณะเดียวกันยังคงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสม ควรมีการกำหนดราคาให้ได้มาตรฐานและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า 2) การปรับเปลี่ยน มีการส่งเสริมการขายตามสถานการณ์ สร้างความหลากหลายในการเลือกซื้อ เพื่อลูกค้าได้มีโอกาสตัดสินใจที่หลากหลาย 3) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด การปรับเปลี่ยนเมนูสร้างความหลากหลายทั้งรูปแบบบริการ และราคาโดยประเมินจากสถานการณ์ เป็นการต่อยอดระยะยาวในการตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

6.2.7 ด้านระยะเวลาการเปิดบริการ การลดความเสี่ยง ลดเวลาการให้บริการเปิดปิดของร้านตามมาตรควบคุมของรัฐ โดยลดเวลาให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริง เนื่องจากมาตรการควบคุมเวลาส่งผลให้ระยะเวลาในการจำหน่ายและบริการลดลง

6.2.8 ด้านการลงทุน การปรับเปลี่ยน ในสถานการณ์ช่วงการแพร่ระบาด นอกจากมีมาตรการควบคุมธุรกิจก็ยังมีมาตรการช่วยเหลือสำหรับผู้ลงทุนหรือผู้ประกอบธุรกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องตามข่าวสารในเพื่อเข้าสู่มาตรการช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังต้องเรียนรู้และพยายามหาช่องทางใหม่ ๆ ในการประกอบธุรกิจเพื่อกระจายความเสี่ยง

จากการปรับตัวตามหลักการการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ เป็นสิ่งสำคัญในการทำให้ธุรกิจอยู่รอดต่อไปซึ่งแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจยังสอดคล้องกับการศึกษาของภุชงค์ สถิรพิพัฒน์กุล (2563) ที่กล่าวว่ากลยุทธ์การปรับตัว 5 ด้าน ได้แก่ 1) กลยุทธ์ด้านการวางแผน ผู้ประกอบการมีการวางแผนปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพื่อตอบสนองพฤติกรรมลูกค้าในหลากหลายกลุ่มมากขึ้น 2) ด้านการตลาด มีการวางแผนปรับเปลี่ยนการส่งเสริมการขายในรูปแบบใหม่ เพื่อดึงดูดความสนใจและเพิ่มยอดขาย 3) ด้านการเงิน มีการประเมินปรับเปลี่ยนเพื่อลดต้นทุนที่สามารถจะทำได้ อีกทั้งปรับแผนการลงทุนอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ 4) ด้านการทำงานองค์กร ปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่และสร้างความเข้าใจในการทำงาน 5) ด้านการป้องกัน นำสิ่งที่เผชิญมาเป็นบทเรียนในการเตรียมตัวและวางแผนปรับเปลี่ยนในระยะยาว ซึ่งกลยุทธ์ทั้งหมดเหล่านี้สามารถนำมาปรับใช้ให้ธุรกิจอยู่รอดได้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดผ่านกระบวนการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ แต่อย่างไรก็ตามลักษณะการเลือกใช้กลยุทธ์การปรับตัวของบริษัทเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติ มีลักษณะการเลือกใช้ที่เหมือนและแตกต่างกันออกไปตามขนาดของบริษัท สิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่งคือการเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของแต่ละบริษัท ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นบทเรียนและแนวทางการรับมือในการดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดภาวะวิกฤติในอนาคต นอกจากนี้การให้ความสำคัญในด้านการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการยังต้องคงไว้คือในเรื่องของคุณภาพการบริการในทุกสถานการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤทัย เดชทองคำ (2563) กล่าวว่า อุตสาหกรรมการบริการเป็นหนึ่งในภาคธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในทางเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึง ธุรกิจร้านอาหารด้วยนั้น เมื่อเกิดวิกฤติการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและชีวิตความเป็นอยู่ การให้ความสำคัญกับ คุณภาพการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินต่อไป ยิ่งในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ยังคงแพร่ระบาดและส่งผลกระทบอย่างต่อเนื่องในทุกภาคส่วนธุรกิจ

นอกจากนี้การแก้ปัญหายังสอดคล้องกับแนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการทำธุรกิจนำหลักการมาประยุกต์ใช้ในด้านต่าง ๆ (ปาริชาติ คุณปลื้ม ,2564)

1) การนำหลักพอประมาณ ผู้ประกอบการนำความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และความสามารถทางการเงิน มาประเมินสถานการณ์ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ใหม่ โดยปรับเปลี่ยนให้เหมาสม คำนึงถึงความคุ้มค่าในการนำมาใช้และพยายามลดการเพิ่มรายจ่ายหรือต้นทุน ในสถานการณ์ที่วิกฤต ปรับเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

2) การนำหลักการมีเหตุผล ผู้ประกอบกอบการ วางแผนดำเนินกิจกรรมอย่างมีเหตุและผล แต่ยังคงให้ความสำคัญกับมาตรฐานทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับลูกค้า สร้างความประทับใจในการใช้บริการ เลือกซื้อ

3) การนำหลักการคุ้มกัน เป็นการเตรียมความพร้อมเมื่อต้องเจอวิกฤตหรือการเปลี่ยนแปลงกระทันหันซึ่งตามมาด้วยผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจจำเป็นต้องมีแนวคิดในการยืดหยุ่น สามารถปรับตัว

ให้เข้ากับสถานการณ์ได้ มีแผนสำรองหรือแผนฉุกเฉินเพื่อรองรับ มีการวางแผนปรับกลยุทธ์ในอนาคต เตรียมความพร้อมด้านการเงิน ความพร้อมด้านพนักงาน มีการฝึกฝนให้พนักงานสามารถทำงานได้หลายบทบาท มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเพิ่มโอกาสในการติดต่อกับลูกค้า กรณีช่องทางใดช่องทางหนึ่งเกิดปัญหา

4) การนำหลักเงื่อนไขความรู้มาปรับใช้ โดยผู้ดำเนินธุรกิจต้องศึกษาอย่างเข้าใจกับสิ่งที่ต้องการจะทำ เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ผู้ประกอบการมีนำข้อมูลลูกค้าเดิมมาวิเคราะห์ รวมทั้งการติดตามข่าวสาร หาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับกลยุทธ์และการปรับเปลี่ยน เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้

5) การนำเงื่อนไขคุณธรรมมาประยุกต์ใช้สำหรับดำเนินธุรกิจ โดยต้องปฏิบัติตามกฎหมายและมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการยังคงให้ความสำคัญกับมาตรฐานบริการ การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมากับลูกค้า และพนักงานในร้าน ถึงแนวทางการปรับเปลี่ยน ให้ข้อมูลรายละเอียดอย่างชัดเจน มีการสื่อสารทางการตลาดอย่างตรงไปตรงมากับลูกค้า และให้ความสำคัญกับมาตรฐานความสะอาดและมาตรฐานสินค้าที่เหมาะสมกับราคา

การปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาผลกระทบทั้ง 8 ด้าน เป็นการเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนสอดคล้องกับการวิจัยของ ปาริชาติ คุณปลื้ม (2564) ที่พบว่า ประสบการณ์ที่ได้รับจะทำให้ผู้คนเกิดการเรียนรู้ที่จะปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งปัจจุบัน และอนาคต พฤติกรรมของผู้คนถูกปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้นส่งผลให้ภาคธุรกิจเองจำเป็นต้องปรับตัว ปรับเปลี่ยน และพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ให้ตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ธุรกิจตอบสนองต่อวิธีชีวิตผู้คนในยุคปัจจุบัน อย่างไรก็ดีสถานการณ์วิกฤตที่เป็นอุปสรรคและสร้างปัญหาก็ย่อมมีทางออกเสมอ ถ้าหากผู้ประกอบการเข้าใจ และรู้จักปรับเปลี่ยน สร้างธุรกิจให้มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้ทันตามสถานการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีแนวทางการ ปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจที่วางแผนไว้ภายหลังจากสถานการณ์โควิด และสอดคล้องกับแนวทางของกรมสุขภาพจิต (2563) กล่าวว่า การปรับตัวได้เร็วในสถานการณ์โควิดมีแนวคิดประกอบด้วย 4 แนวทาง คือ การเร่งปรับตัวช่องทางในธุรกิจ การขยายพื้นที่เพื่อเข้าถึงผู้บริโภค การพัฒนาโลจิสติกส์ และขยายแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัยพบว่าโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลง และมีโรคอุบัติใหม่ที่มีความร้ายแรง สร้างความเสียหายที่ยากสำหรับการควบคุมผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการวางแผนเพื่อรองรับและจัดการความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉิน หรือภาวะวิกฤติที่ไม่อาจคาดเดาได้ เพื่อให้ธุรกิจคงอยู่และดำเนินต่อไปได้

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงทัศนะ มุมมอง แนวทางการปฏิบัติที่ดีของผู้ประกอบการในการพลิกฟื้นหรือสร้างความยั่งยืนในธุรกิจร้านอาหาร หรือธุรกิจบริการอื่น ๆ ในพื้นที่ต่าง ๆ

บรรณานุกรม

ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2563). ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤติ COVID-19. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, ปีที่ 21 (ฉบับที่ 3), 317-326.

นวฤทธิ์ ตุ้มม่วง. (2563). ผลกระทบและการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจส่งออกดอกกล้วยไม้ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี หลังสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปาริชาติ คุณปลื้ม. (2563). การปรับตัวของธุรกิจหลังยุค COVID – 19. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, ปีที่ 12 (ฉบับที่ 2), 99-110.

ปาริชาติ คุณปลื้ม. (2564). การนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการทำธุรกิจ. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง, ปีที่ 10 (ฉบับที่ 2), 50-61.

ภุชงค์ สถิรพิพัฒน์กุล. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวต่อผลกระทบจากโควิด-19 ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2563. สาระศาสตร์ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (ฉบับที่ 2), 451-464.

โศภิษฐา เต็มรัตน์. (2561). ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เสาวณี จันทะพงษ์. (2564). แจงสี่เบี้ย : ผลกระทบและการปรับตัว (Resilience) ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารช่วงโควิด-19: วิเคราะห์จากหลักคิด Outside-In : หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. 26 ต.ค. 2564.

แสงอรุณ วรากุลศิริศักดิ์ และอุมาวรรณ วาทกิจ. (2564). คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบบอกต่อของธุรกิจสปาในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ปีที่ 11 (ฉบับที่ 1), 87-99.

80th Anniversary
SILPAKORN UNIVERSITY
Creative Art and Science for All

คณะวิทยาการจัดการ
Faculty of Management Science

Proceedings

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566