



**แนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานปฏิบัติการในการใช้เทคโนโลยี
ระบบขายหน้าร้านของธุรกิจร้านอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
ในกรุงเทพมหานคร**

**GUIDELINE FOR DEVELOPING THE POTENTIAL OF OPERATIONS STAFF TO
USE POINT OF SALE TECHNOLOGY IN SMALL AND MEDIUM-SIZED
RESTAURANT BUSINESSES (SMES) IN BANGKOK**

รักชนก ศรีโณมงาม และณัฐนรี สมิตร์*

Rakchanok Srichomngam and Natnaree Smith*

กลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยดุสิตธานี

Hospitality Business Management Concentration, Master of Business Administration, Dusit Thani College

*Corresponding Author E-mail: natnaree.sm@dtc.ac.th

Received March 29, 2025; Revised July 7, 2025; Accepted July 8, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สืบค้นความพร้อม และความเป็นไปได้ของร้านอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครด้านการใช้เทคโนโลยี และวิธีการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง (2) ศึกษาสถานการณ์การดำเนินธุรกิจร้านอาหาร (3) วิเคราะห์ศักยภาพพนักงานปฏิบัติการในธุรกิจร้านอาหาร และ (4) กำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานปฏิบัติการในการใช้เทคโนโลยีระบบขายหน้าร้าน (POS) เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูลหลัก 21 ราย ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ และพนักงานร้านอาหารได้ในกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและนำเสนอในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า (1) ร้านอาหารส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านคุณภาพการบริการและการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ (2) สถานการณ์ธุรกิจร้านอาหารเผชิญการแข่งขันสูง เศรษฐกิจชะลอตัว กำลังซื้อผู้บริโภคลดลง ขณะที่ต้นทุนดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น (3) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพพนักงานปฏิบัติการในการใช้เทคโนโลยี POS และการเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มความถูกต้องแม่นยำและประสิทธิภาพการให้บริการ (4) แนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานปฏิบัติการควรพิจารณาจากจุดแข็งและเป้าหมายธุรกิจ ร่วมกับปัจจัยดำเนินงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ (เน้นการฝึกอบรมและสร้างวัฒนธรรมองค์กร) ด้านการจัดการ (กำหนดกระบวนการทำงานเป็นระบบ) ด้านเทคโนโลยี (เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม) และด้านเงินทุน (บริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพพนักงาน, เทคโนโลยีระบบขายหน้าร้าน, ธุรกิจร้านอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม



Abstract

This qualitative research aimed (1) to explore the readiness and feasibility of small and medium-sized restaurant businesses (SMEs) in Bangkok regarding technology adoption and operational practices in real-world settings, (2) to examine the current business environment in the restaurant industry, (3) to analyze the potential of operational staff in restaurant businesses, and (4) to establish guidelines for developing the potential of operational staff in terms of using Point of Sale (POS) technology. Data were collected through non-participant observation, in-depth interviews, and focus group discussions with 21 key informants, including representatives from government agencies, the private sector (entrepreneurs), and staff from Southern Thai restaurants in Bangkok. Data were analyzed using content analysis and presented in descriptive format.

The findings revealed several issues. First, most restaurants were ready in terms of service quality and technology implementation for management. Second, the restaurant business environment faces intense competition, economic slowdown, and declining consumer purchasing power, while operational costs are increasing. Third, entrepreneurs should prioritize developing operational staff capabilities in terms of using POS technology and selecting appropriate technology to enhance accuracy and service efficiency. Finally, the guidelines for developing the potential of operational staff should reflect each business's strengths and objectives, along with four operational factors, comprising human resources (emphasizing training and organizational culture building), management (establishing systematic work processes), technology (selecting appropriate technology), and finance (managing budgets efficiently) to enhance competitiveness and sustainable growth.

Keywords: Employee Potential Development, Point of Sale Technology, Small and Medium-Sized Restaurant Businesses

บทนำ

หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พ.ศ. 2563 ธุรกิจร้านอาหารไทยชะงักจากมาตรการควบคุมโรค โดยเฉพาะ SMEs ที่ต้องปิดร้านเป็นระยะ ขณะที่บริการสั่งอาหารออนไลน์เติบโตรวดเร็ว เอื้อให้ผู้ประกอบการรายย่อยเข้าสู่ตลาดด้วยเงินลงทุนต่ำ (ชญาธิศ สมสุข, 2567) กลุ่มพัฒนาเศรษฐกิจบริการ กองนโยบายสร้างความเข้มแข็งทางการค้า (2566) ระบุว่า สิ้นปี พ.ศ. 2566 มีร้านอาหารนิติบุคคล จำนวน 384,777 ราย มีมูลค่า 260,171 ล้านบาท มีอัตราการจ้างงาน 1.16 ล้านคน โดยกรุงเทพฯ และปริมณฑล ครองสัดส่วนสูงสุดราวหนึ่งในสี่ เศรษฐกิจปี พ.ศ. 2566 เริ่มฟื้นตัว ยอดขายอาหารไตรมาส 1 เติบโตร้อยละ 31.5 และไตรมาส 2 อีกร้อยละ 10.6 (ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน), 2567) อย่างไรก็ตาม ร้านอาหาร SMEs



ยังเผชิญต้นทุนวัตถุดิบ และแรงงานผันผวน กำลังซื้อที่ยังไม่ฟื้นเต็มที่ และการแข่งขันรุนแรง

ในบริบทนี้ "บุคลากร" และ "เทคโนโลยี" จึงเป็นแกนหลักของความอยู่รอด (กลุ่มพัฒนาเศรษฐกิจบริการ กองนโยบายสร้างความเข้มแข็งทางการค้า, 2566) โดยเฉพาะระบบขายหน้าร้าน (POS) ซึ่งไม่เพียงบันทึกการขาย แต่วิเคราะห์ยอดขาย ควบคุมสินค้าคงคลัง (Stock) และลดต้นทุนได้ ผู้ประกอบการกว่าร้อยละ 90 ในกรุงเทพฯ ใช้ POS เพียงขั้นพื้นฐาน (ธนพงศ์ วงศ์ชินศรี, 2563) สาเหตุสำคัญ คือ ศักยภาพ และทัศนคติของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ขาดความรู้ กลัวความผิดพลาด และต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้ต้องจดข้อมูลด้วยมือ ให้บริการล่าช้า และเกิดต้นทุนแฝงสูง ร้านที่จดคำสั่งด้วยมือผิดพลาด 3-5 รายการต่อวัน ใช้เวลาปิดบิลนานกว่า 27 วินาทีต่อโต๊ะ และมีต้นทุนแรงงานสูงขึ้น ร้อยละ 12 ต่อเดือน ขณะที่ร้านที่ใช้ Cloud POS เต็มประสิทธิภาพ ลดเวลาอาหาร ร้อยละ 15-20 ลดการสูญเสียวัตถุดิบร้อยละ 8 และให้ผู้บริหารเข้าถึงข้อมูลแบบเรียลไทม์ แม้มีงานวิจัยด้าน POS และพฤติกรรมผู้บริโภคบ้าง แต่ยังขาดการศึกษาแนวทางพัฒนาศักยภาพพนักงานให้ใช้ POS อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทร้านอาหาร SMEs กรุงเทพฯ (โกศล จิตวิรัตน์ และคณะ, 2567)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา "แนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานปฏิบัติการในการใช้เทคโนโลยีระบบขายหน้าร้านของธุรกิจร้านอาหาร SMEs ในกรุงเทพมหานคร" เพื่อเข้าใจสถานการณ์ธุรกิจ และระบุวิธีส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี POS อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ความพร้อมของร้าน สถานการณ์ธุรกิจ ศักยภาพพนักงาน และแนวทางพัฒนาบุคลากรในการใช้ POS ผลวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพร้อม และความเป็นไปได้ของร้านอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้งานเทคโนโลยี และวิธีการทำงานในสถานการณ์จริง
2. เพื่อศึกษาสถานการณ์ในการดำเนินธุรกิจร้านอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาศักยภาพพนักงานปฏิบัติการของธุรกิจร้านอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพพนักงานปฏิบัติการในการใช้เทคโนโลยีระบบขายหน้าร้านของธุรกิจร้านอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด และทฤษฎีของเทคโนโลยีระบบขายหน้าร้าน (Point of Sale: POS) ในร้านอาหาร เกี่ยวข้องกับระบบที่รวมฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เพื่อจัดการงานในร้านอาหาร ทั้งการประมวลผลธุรกรรม การจัดการสินค้าคงคลัง และการจัดการลูกค้า โดยมีวิวัฒนาการจากเครื่องบันทึกเงินสดแบบดั้งเดิมสู่ระบบดิจิทัลที่ใช้คลาวด์ และฮาร์ดแวร์ที่หลากหลาย การยอมรับเทคโนโลยีอธิบายได้ด้วยทฤษฎีหลักสามประการ คือ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่เน้นประโยชน์ที่รับรู้ และความง่ายในการใช้งาน ทฤษฎีการยอมรับ และใช้เทคโนโลยีแบบรวม (UTAUT) ที่พิจารณาปัจจัยทางสังคม และบริบทเพิ่มเติม และทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรมที่มองคุณลักษณะของนวัตกรรม และอัตราการยอมรับในกลุ่มประชากร นอกจากนี้ POS ยังเชื่อมโยงกับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยใช้ข้อมูล



การช่วยในการพยากรณ์ความต้องการ ติดตามสินค้าคงคลัง และบูรณาการกับระบบจัดการผู้ผลิตสินค้า และวัตถุดิบ (Supplier) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และลดต้นทุนในการดำเนินงานของร้านอาหาร

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้เทคโนโลยี โดยเน้นการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (พรชัย ชันทะวงศ์ และคณะ, 2565) การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้งานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะ และการใช้งานเทคโนโลยีให้มีความสะดวกขึ้น (เกียรติศักดิ์ สุขศรีสวัสดิ์ และวาทีต อินทุลักษณ์, 2563) การใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพิ่มพูนประสบการณ์ความรู้ และทักษะ โดยทักษะที่ดีส่งผลให้เกิดการยอมรับอย่างยั่งยืน (สุทิพย์ ประทุม และสรุณณิ อุเสินยาง, 2565) กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรับรู้ (Awareness Stage) การเริ่มสนใจเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ 2) สนใจ (Interest Stage) การหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อทำความเข้าใจในคุณสมบัติ และประโยชน์ 3) ประเมินค่า (Evaluation Stage) การเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียกับเทคโนโลยีเดิม 4) ทดลอง (Trial Stage) การนำเทคโนโลยีไปทดลองใช้บางส่วน และ 5) ยอมรับ (Adoption Stage) ขั้นตอนที่ผู้ใช้นำเทคโนโลยีไปใช้อย่างจริงจัง เมื่อพึงพอใจ และเห็นคุณค่า

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Nadler & Nadler, 1992 อ้างถึงใน ดาวิชา สรีธัญรัตน์, 2562) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การฝึกอบรม (Training) มุ่งพัฒนาการปฏิบัติงานในปัจจุบัน การศึกษา (Education) วางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานในอนาคต และการพัฒนา (Development) เตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดฝัน การจัดการกับความเปลี่ยนแปลง (Change Management) เกิดจากปัจจัยภายนอก และภายในที่ส่งผลให้ต้องปรับตัว เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (พนิดา วัชรระรังสี, 2565) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาผลผลิต และบริการใหม่ การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม และพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และเป้าหมายองค์กร (ชลธิชา บัวชุม และคณะ, 2562) การฝึกอบรมที่ดีช่วยให้พนักงานปรับตัวได้รวดเร็ว เสริมสร้างความเชื่อมั่น และรักษาบุคลากรไว้อย่างยั่งยืน (สกล บุญสิน, 2560) โดยมีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ การพัฒนาเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ความซับซ้อนของโลกปัจจุบัน ความสำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีวิต รูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสม และการเชื่อมโยงกับหน้าที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โกศล จิตวิรัตน์ และคณะ (2567) ได้วิจัยเรื่อง "คุณลักษณะของนวัตกรรมระบบขายหน้าร้านบนคลาวด์สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารในยุคดิจิทัล" เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสังเกตการณ์ และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหาร พนักงาน และลูกค้า โดยแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ศึกษาลักษณะระบบ Cloud POS ในมิติของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่าระบบ Cloud POS มีลักษณะ 7 ด้าน ได้แก่ (1) ความสามารถในการเข้าถึงระบบ (2) ความสามารถในการปรับขนาดธุรกิจ (3) ความสามารถในการจัดการข้อมูล (4) ความปลอดภัย (5) ความสามารถในการคุณสมบัติหลักของระบบ (6) ความสามารถผสมรวมกับระบบหรือซอฟต์แวร์ทางธุรกิจอื่น และ (7) ความสามารถในการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้า



มณีนรัตน์ ชัยยะ และเพ็ญศรี นิรินัง (2566) ได้วิจัยเรื่อง "การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล" มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แนะองค์กรให้เตรียมพร้อมรับมือกับยุคดิจิทัล โดยวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า องค์กรควรเสริมทักษะใหม่ให้บุคลากร และพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลตั้งแต่การสรรหา การดูแลรักษา จนถึงการพัฒนาพนักงาน รวมทั้งนำนวัตกรรมมาปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อสร้างความแข็งแกร่งและเติบโตในยุคดิจิทัล

Adeniran et al. (2022) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบการขายหน้าร้าน (POS): บทบาทการปรับระดับอายุ มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาว่าการถอนเงินสด การโอนเงิน และการฝากเงินผ่านระบบ POS มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ และเพื่อศึกษาผลกระทบของอายุที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการถอนเงินสด การโอนเงิน การฝากเงินผ่านระบบ POS และความพึงพอใจของลูกค้า เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้าของธนาคาร Eco Bank, Jaiz Bank และ Unity Bank จำนวน 384 ราย ผลการวิจัย พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก และมีนัยสำคัญระหว่างระบบ POS กับความพึงพอใจของลูกค้า และอายุของลูกค้าเท่านั้นที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการโอนเงิน และความพึงพอใจของลูกค้า

คาร์ลเบ็ค และคณะ (Carlbäck et al., 2023) ศึกษาเรื่อง "การพัฒนาบุคลากรในร้านอาหารสวีเดนตะวันตก" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอุปสรรค และความท้าทายในอุตสาหกรรมร้านอาหารสวีเดน และแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร เก็บข้อมูล โดยการศึกษาวรรณกรรม และสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับตัวแทนร้านอาหาร 32 แห่งในพื้นที่ท่องเที่ยวโบฮุสแลนด์ ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 85 ของร้านอาหารระบุว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการสรรหาบุคลากรเป็นอุปสรรคสูงสุดต่อการสร้างทุนมนุษย์ และความสำเร็จทางธุรกิจ โดยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแบ่งเป็น 3 หมวดหลัก คือ การดึงดูด การมีส่วนร่วม และการรักษาผู้มีความสามารถ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) พื้นที่วิจัย คือ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ครอบคลุมมิติด้านความพร้อมของธุรกิจ ตลอดจนการปรับตัว และศักยภาพของพนักงานในร้านอาหารได้ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยแบ่งออกเป็นสามขั้นตอนหลัก ดังนี้

ในขั้นแรก ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 21 ราย ด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) คือ หน่วยงานภาครัฐ 3 ราย หน่วยงานภาคเอกชน 3 ราย และร้านอาหาร SMEs 15 ราย เน้นเฉพาะ “ร้านอาหารใต้” ในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ร้านอาหารที่คัดเลือกต้องดำเนินการไม่น้อยกว่า 4 ปี มีการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และใช้ระบบ POS ในการบริหารจัดการบางส่วน ตลอดจนมีลักษณะทางวัฒนธรรม และส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น เพื่อสะท้อนเอกลักษณ์ของอาหารใต้ได้อย่างชัดเจน เครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย (1) แบบบันทึกการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) ประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเอาใจใส่ และรูปธรรมในการให้บริการ รวมถึงการสังเกตการณ์ใช้งานเทคโนโลยี POS (2) แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ศึกษาสถานการณ์โดยรวมของธุรกิจร้านอาหารใต้ SMEs การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และ



(3) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussions) เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจร้านอาหาร การยอมรับเทคโนโลยี POS ศักยภาพบุคลากร ตลอดจนการใช้โมเดล SOAR และปัจจัย 4M (Manpower, Management, Machinery, Money) เพื่อหาแนวทางพัฒนาบุคลากร โดยนำเครื่องมือการวิจัยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมาแก้ไข และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ผู้วิจัยดำเนินการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมระหว่างการปฏิบัติงานจริง และการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ในช่วงเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลมีความพร้อม และสะดวกใจ ด้านสถานที่ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มดำเนินการในสถานที่ปฏิบัติงานหรือตามที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก ด้านผู้วิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลทุกขั้นตอนด้วยตนเอง เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มด้วยการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมร้านอาหารแต่ละแห่ง เพื่อให้เข้าใจบริบทการให้บริการ และการใช้เทคโนโลยี POS จากนั้น เดือนมกราคม พ.ศ. 2568 ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้คำถามกึ่งโครงสร้าง

ขั้นสุดท้ายเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานปฏิบัติการ ผู้วิจัยจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 ณ ห้องประชุมโรงแรมดุสิต ปริ้นเซส ศรีนครินทร์ ซึ่งมีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มีผู้ให้ข้อมูลหลักเข้าร่วมสนทนา 15 ราย ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการร้านอาหาร ทำให้ได้มุมมองเชิงลึกที่ผสมกันระหว่างภาครัฐ เอกชน และธุรกิจ SMEs

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ควบคู่กับการเปรียบเทียบเชิงกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลจากการสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มมาแยกประเด็น ตรวจสอบความสอดคล้องหรือความแตกต่าง ก่อนสังเคราะห์เป็นข้อค้นพบที่สะท้อนถึงสถานการณ์ธุรกิจร้านอาหาร SMEs ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และแนวทางพัฒนาเทคโนโลยี POS ควบคู่กับการยกระดับศักยภาพบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม ถ่ายทอดผลการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา โดยผนวกตัวอย่าง ข้อสังเกต และประเด็นเชิงนโยบาย เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปปรับใช้สานต่อได้อย่างเป็นรูปธรรม และยั่งยืน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า ร้านอาหารได้ SMEs ส่วนใหญ่มีความพร้อมในด้านการให้บริการครอบคลุมทั้งมิติความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกันความเชื่อมั่น (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และรูปธรรม (Tangibles) ในการให้บริการ ภาพรวมพบว่า ร้านอาหารสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลา มีการจัดการคำสั่งซื้อ และกระบวนการชำระเงินอย่างถูกต้อง พนักงานมีความสุภาพ และมาตรฐานการรักษาความสะอาดที่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการรับบริการ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อสังเกตว่า บางร้านขาดระบบสำรองที่นั่งออนไลน์ และอาจตอบสนองคำสั่งซื้อช้าลงในบางช่วงเวลา นอกจากนี้ พนักงานบางร้านยังขาดทักษะการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมืออาชีพ และขาดการสื่อสารเชิงรุกในกลุ่มลูกค้าเฉพาะ หรือการแสดงความเห็นอกเห็นใจเมื่อเกิดปัญหา สำหรับมิติรูปธรรม พบว่า บรรยากาศร้านหลายแห่งตกแต่งได้เชิญชวน อุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์สะอาด เมนูอาหารออกแบบชัดเจน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้า แต่ควรปรับปรุงระบบสำรองที่นั่งหรือระดับทักษะพนักงาน เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวม



วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า ร้านอาหารได้ SMEs มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องหลังโควิด-19 แต่เผชิญการแข่งขันรุนแรง ต้นทุนสูงขึ้น และขาดแคลนแรงงาน ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับสุขอนามัย ประสบการณ์การรับประทาน และความสะดวกจากบริการเดลิเวอรี (Delivery) และแพลตฟอร์มออนไลน์ หน่วยงานภาครัฐมองว่าเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบ POS และการตลาดออนไลน์ ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ภาคเอกชนชี้ถึงความสำคัญของระบบ CRM และแพลตฟอร์มจัดส่งอาหารในการสร้างความแตกต่าง โดยร้านที่มีเอกลักษณ์ และจุดแข็งด้านตราสินค้าพื้นตัวได้เร็วกว่า อุปสรรคสำคัญยังคงเป็นการตลาดออนไลน์ การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ และการจัดการต้นทุน วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาศักยภาพพนักงานปฏิบัติการในร้านอาหารได้ SMEs มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้ โดยเฉพาะระบบขายหน้าร้าน (Point of Sale: POS) ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ได้เป็นระบบ ในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐ การส่งเสริมให้เจ้าของร้านจัดอบรมพนักงานควบคู่ไปกับการสนับสนุนงบประมาณ และความรู้ เป็นแนวทางที่จะช่วยพัฒนาทักษะบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ภาครัฐยังจัดให้มีระบบทดลองใช้เทคโนโลยีก่อนการลงทุนจริง และประสานความร่วมมือกับภาคเอกชนในหลักสูตรการบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยี ทั้งนี้ ภาคเอกชนมองว่า ระบบ POS ช่วยบันทึกยอดขาย จัดการคลังสินค้าและติดตามประสิทธิภาพพนักงานได้ดี แต่ผู้ประกอบการบางรายยังมีปัญหาเรื่องทักษะพื้นฐานของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี รวมถึงแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง แม้ว่าจะระบบ POS จะไม่ซับซ้อนก็ตาม พนักงานเองต้องการเครื่องมือ และเทคโนโลยีที่เสริมการทำงานได้สะดวกขึ้น เช่น ระบบ POS แบบเคลื่อนที่หรือระบบส่งออเดอร์อัตโนมัติ อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านภาษา พนักงานสูงวัย และความไม่เสถียรของเทคโนโลยีบางระบบ ซึ่งเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้ และปรับตัวในยุคที่ปัญญาประดิษฐ์ (AI) กำลังเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้น

“...POS มีความสำคัญ และจำเป็นต่อผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมาก ช่วยในการจัดการ เช่น คำสั่งซื้อ การจัดการโต๊ะ การชำระเงิน การออกใบเสร็จ รวมถึงการรายงานผล เจ้าของร้านควรจัดการฝึกอบรมพนักงาน และมีคู่มือหรือวิดีโอสอนการใช้งาน POS ไว้ในร้าน และควรจะต้องมี POS แบบออฟไลน์ เป็นระบบสำรองในกรณีที่เครื่อง POS ล่ม เพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้...”

A1 / 15 มกราคม 2568

วัตถุประสงค์ที่ 4 ผลการวิจัย พบว่า ร้านอาหารได้ SMEs มีโครงสร้างพื้นฐาน และการเข้าถึงทรัพยากรที่เอื้อต่อการใช้ระบบขายหน้าร้าน (POS) ค่อนข้างสูง จึงมีแนวโน้มดีในการยกระดับการบริหารจัดการ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน แต่ความพร้อมยังขึ้นอยู่กับการปรับตัวของผู้ประกอบการ หากเป็นรุ่นใหม่หรือเปิดรับเทคโนโลยี ก็จะปรับใช้ POS ได้รวดเร็วกว่า ในขณะที่บางร้านให้ความสำคัญกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของร้าน และลูกค้าในบรรยากาศแบบดั้งเดิม จึงลังเลที่จะเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน อย่างไรก็ตาม การแข่งขันของธุรกิจร้านอาหารได้ในกรุงเทพฯ มีแนวโน้มรุนแรงขึ้นในช่วง 1-2 ปีข้างหน้า ผู้ประกอบการที่สามารถปรับตัวตามกระแสตลาด เพิ่มช่องทาง

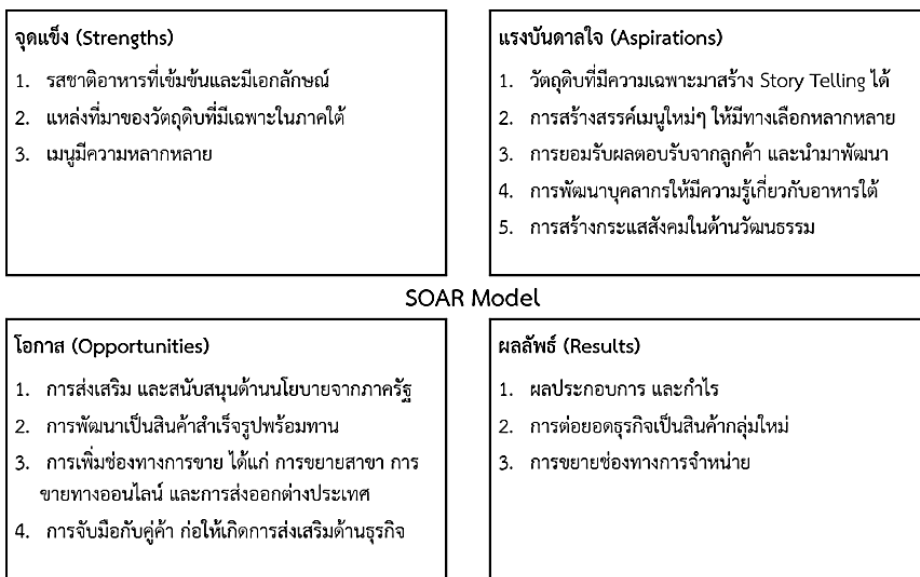


ออนไลน์ และบริการดีลิเวอรี่ รวมถึงสร้างเอกลักษณ์ผ่านกลยุทธ์ Storytelling มักจะดึงดูดลูกค้าได้ดีกว่า ร้านที่ไม่มีจุดขายที่ชัดเจนอาจเผชิญปัญหาการอยู่รอด ดังนั้น การนำเทคโนโลยีมาช่วยด้านการบริการ ควบคู่กับการพัฒนากลยุทธ์การตลาด และการรักษาคุณภาพรสชาติอาหารอย่างสม่ำเสมอ จึงเป็นแนวทางสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารได้ SMEs ในกรุงเทพมหานคร

“มีความพร้อม เพราะด้านเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ถ้าร้านอาหารระดับ SME ไม่มีการปรับตัว อาจทำให้สู้คู่แข่งที่มากขึ้นในทุกๆ วัน ความพร้อมอาจจะไม่ใช่พนักงานระดับปฏิบัติการ แต่เป็นระดับหัวหน้าที่จะต้องคอยเทรนนิ่ง และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับร้านและพนักงานระดับปฏิบัติการในหน้าที่ต่างๆ อย่างเหมาะสม”

F12 / 10 กุมภาพันธ์ 2568

โดยจากการวิเคราะห์ด้วยโมเดล SOAR พบว่า จุดแข็งของร้านอาหารได้ คือ รสชาติเอกลักษณ์ วัตถุดิบเฉพาะถิ่น การทำ Storytelling เพื่อเพิ่มมูลค่า และการต่อยอดสินค้า Take-home สู่กลุ่มลูกค้าใหม่ ด้านแรงบันดาลใจ ธุรกิจตั้งเป้าหมายตลาดทั้งในและต่างประเทศ ผ่านการสร้าง Soft Power และนำเสนอวัฒนธรรมอาหารได้ในรูปแบบทันสมัย ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากร และการรักษามาตรฐานด้านคุณภาพ และความปลอดภัย ส่วนโอกาสได้รับแรงหนุนจากนโยบาย Soft Power ของภาครัฐ ซึ่งส่งเสริมอาหารไทยในระดับนานาชาติ รวมถึงการขยายตลาดผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และการแปรรูปอาหารเพื่อเข้าถึงผู้บริโภคได้กว้างขึ้น



แผนภาพที่ 1 จุดแข็ง และเป้าหมาย (SOAR Model) ร้านอาหารได้ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ทักษะที่สำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยใช้แนวคิด 4M พบว่า พนักงานควรมีทัศนคติที่ดี เรียนรู้ไว และสื่อสารได้ชัดเจน (Manpower) ทำงานตามขั้นตอนที่ชัดเจน และมีระบบพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Management) ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Machinery) และได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม (Money) เพื่อเสริมแรงจูงใจ และผลักดันการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ



ด้านทรัพยากรมนุษย์ (Manpower) คนงาน พนักงาน หรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก โดยการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติ มีความรับผิดชอบหน้าที่ พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ ใส่ใจ และมีใจรักในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดี และมีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี	ด้านการจัดการ (Management) วิธีการ ขั้นตอน หรือกระบวนการในการทำงาน โดยกำหนดรายละเอียดงานให้เหมาะสมชัดเจน การจัดขั้นตอนการทำงานแต่ละตำแหน่งให้เหมาะสมเป็นระบบ มีแผนการพัฒนา และฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง และมีแบบประเมินผลที่ชัดเจน
ด้านเครื่องจักรเทคโนโลยี (Machinery) เครื่องใช้หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน การเลือกอุปกรณ์ที่ใช้ไม่ซับซ้อน ให้การทำงานมีความสะดวก และแม่นยำขึ้น และเหมาะสมกับรูปแบบของธุรกิจ การมีเครื่องครัว และอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน	ด้านเงินทุน (Money) เงินหรือทุน ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยมีความรู้ความเข้าใจการบริหารเงินทุน และต้นทุนในการดำเนินการ การสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐ การมีแผนสวัสดิการ และค่าตอบแทนของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

แผนภาพที่ 2 ทักษะที่สำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ร้านอาหารใต้ SMEs ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความพร้อมในการให้บริการในมิติต่างๆ อย่างครอบคลุม ทั้งในด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การสร้างความเชื่อมั่น การเอาใจใส่ในการให้บริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่น ความสะอาด บรรยากาศร้าน และการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการนำระบบขายหน้าร้าน (POS) มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการสั่งอาหาร และชำระเงิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในยุคหลังโควิด-19 ที่พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก และมีคุณภาพ อีกทั้งการใช้งานเทคโนโลยี POS ยังช่วยแบ่งเบาภาระงานพนักงาน และทำให้กระบวนการให้บริการมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดในบางประการ เช่น การขาดระบบสำรองที่นึ่งออนไลน์ ความล่าช้าในการรื้อออเดอร์ และการจัดการข้อร้องเรียนที่ยังไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Endeshaw (2021) และ Fitriasari (2020) ที่ระบุว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสามารถสร้างความไว้วางใจ และความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการปรับใช้กลยุทธ์ดิจิทัลอย่างเหมาะสมจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เกียรติศักดิ์ สุขศรีสวัสดิ์ และวาทีต อินทุลักษณ์ (2563) ที่ชี้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านบริการ และช่วยให้การปรับตัวต่อพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นไปอย่างราบรื่น อีกทั้งยังสัมพันธ์กับแนวคิดของ โกศล จิตวิรัตน์ และคณะ (2567) ที่เสนอว่าระบบ POS บนคลาวด์ควรมีความยืดหยุ่น ปลอดภัย และเชื่อมต่อกับระบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแนวคิดของ ชัยมงคล ลิ้มเพียรชอบ (2566) ซึ่งชี้ว่าการรับรู้ประโยชน์จากเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ POS ในธุรกิจร้านอาหาร

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ร้านอาหารใต้ SMEs ในกรุงเทพมหานคร ยังคงเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงจากผู้ประกอบการรายใหม่ที่เขาตลาดจำนวนมาก ขณะเดียวกัน มีอัตราการเลิกกิจการในกลุ่มเดียวกันเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวส่งผลให้กำลังซื้อ



ของผู้บริโภคลดลง ขณะที่ต้นทุนการดำเนินงาน ทั้งด้านวัตถุดิบ ค่าขนส่ง ค่าแรงงาน และค่าธรรมเนียมจากแพลตฟอร์มเดลิเวอรี่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้ร้านอาหารต้องปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุน ควบคู่กับการพัฒนาแนวทางการตลาดที่ตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภครุ่นใหม่ซึ่งให้ความสำคัญกับสุขภาพ ความสะดวกสบาย และประสบการณ์การรับประทานอาหารมากยิ่งขึ้น กลยุทธ์ที่ได้รับนิยมนั้น ได้แก่ การใช้ช่องทางสื่อออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้มีอิทธิพลทางสังคม (Influencer) เพื่อสร้างการรับรู้แบรนด์ และดึงดูดลูกค้า สอดคล้องกับ ศุภกร กรบุญไตรทศ (2567) ระบุว่า ธุรกิจร้านอาหารยังคงเผชิญกับความเสี่ยงจากต้นทุนที่สูง และการขยายตัวของผู้เล่นรายใหญ่ ส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไปนิยมรับประทานอาหารที่ร้านมากขึ้น และมีการใช้สื่อออนไลน์ในการค้นหา และเผยแพร่ประสบการณ์ร้านอาหารอย่างแพร่หลาย ในขณะเดียวกัน การใช้เทคโนโลยีโดยเฉพาะระบบ POS ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ร้านอาหารสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านการรับคำสั่งซื้อ การชำระเงิน และการบริหารคลังสินค้า สอดคล้องกับ Adeniran et al. (2022) ที่ชี้ว่าระบบ POS มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า และสนับสนุนประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจอย่างมีระบบ รวมถึง Alt et al. (2021) ที่เน้นว่าระบบ POS เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถขยายตัว และพัฒนาการให้บริการทั้งด้านหน้าร้าน และหลังร้านได้อย่างครบวงจร

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การใช้เทคโนโลยีระบบ POS มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านอาหารได้ SMEs ทั้งในด้านความแม่นยำ ความรวดเร็ว และความสะดวกในการให้บริการ อาจเป็นเพราะการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้ต้องอาศัยทักษะความเข้าใจ และความสามารถของพนักงานในการปรับตัว และเรียนรู้ระบบอย่างต่อเนื่อง หากพนักงานมีความรู้ และทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยี จะสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดในกระบวนการเรียนรู้ โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานสูงอายุหรือพนักงานที่มีพื้นฐานด้านเทคโนโลยีต่ำ รวมถึงข้อจำกัดด้านภาษา และการสื่อสารในบางร้านที่มีแรงงานต่างประเทศ อาจส่งผลต่อความสามารถในการใช้ระบบได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ นาฏญา อุแสงทอง (2565) ที่ชี้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้ระบบ คุณภาพระบบ และทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยี ขณะที่ สิริภาพ ผืนเชียร และประวีณา คาไซ (2564) พบว่า ภาวะผู้นำที่ดีส่งผลต่อประสิทธิผลของธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กอย่างชัดเจน ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพพนักงานจึงควรดำเนินการควบคู่กับการออกแบบระบบฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความแตกต่างระหว่างบุคคล และต้องมีการสนับสนุนจากผู้บริหารทั้งด้านนโยบาย และทรัพยากร เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีสามารถสร้างผลลัพธ์ที่แท้จริงในทางปฏิบัติ

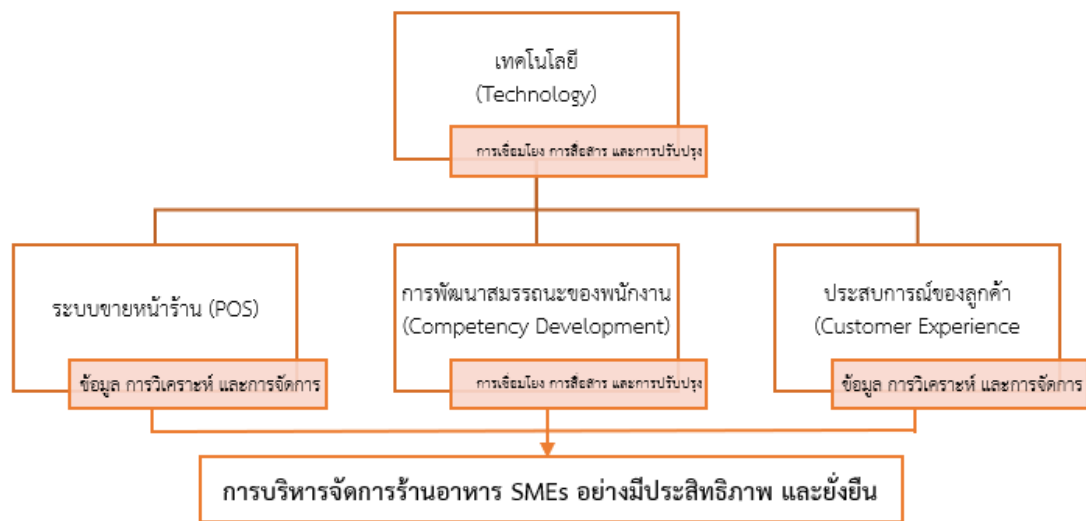
ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจร้านอาหารได้ SMEs ประกอบด้วย 4 ด้านสำคัญ ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในระยะยาว เนื่องจากการบริหารจัดการพนักงาน (Manpower) ที่มีการฝึกอบรม และเสริมสร้างทักษะด้านบริการ และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ช่วยลดอัตราการลาออก และเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ขณะที่ด้านการจัดการ (Management) มีการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบ POS และการจัดการคลังวัตถุดิบ มาใช้ควบคู่กับแนวปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) ทำให้การดำเนินงานเป็นระบบมากขึ้น ด้านเครื่องจักร และเทคโนโลยี (Machinery) มีการเลือกใช้



ระบบที่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ เพื่อช่วยลดความซับซ้อนของงาน และสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนด้านเงินทุน (Money) มีการวางแผนบริหารต้นทุนอย่างรอบคอบ ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายวัตถุดิบ ค่าแรง และการลงทุนในเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถคืนทุนได้เร็ว และรักษาคุณภาพบริการได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ มณีรัตน์ ชัยยะ และเพ็ญศรี ฉิรินัง (2566) ที่ชี้ว่า การพัฒนาทักษะ และทัศนคติของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันองค์กร ขณะที่ สุชารัตน์ ปิยะโชคไพศาล และประวีณา คาไซ (2565) เน้นย้ำถึงความสำคัญของ SOP และระบบบริหารจัดการที่ชัดเจนในการยกระดับคุณภาพบริการ ด้านเทคโนโลยี ส่วน Carlback et al. (2023) ชี้ให้เห็นว่า การบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดสรรทรัพยากรด้านแรงงานอย่างเหมาะสม มีบทบาทสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจร้านอาหาร

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากงานวิจัย “แนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานปฏิบัติการในการใช้เทคโนโลยีระบบขายหน้าร้านของธุรกิจร้านอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร” พบองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



แผนภาพที่ 3 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่า องค์ความรู้ใหม่ของการวิจัยนี้ คือ การบูรณาการ “ระบบขายหน้าร้าน (POS)” เข้ากับ “ประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience)” และ “การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน (Competency Development)” เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการร้านอาหาร SMEs อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน โดยใช้เทคโนโลยีไม่เพียงเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน แต่ยังเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างประสบการณ์ลูกค้า และสมรรถนะของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ถือเป็นแนวคิดเชิงบูรณาการใหม่ที่มีคุณค่าเชิงทฤษฎี และสามารถประยุกต์ใช้ได้จริงในธุรกิจบริการอาหาร



สรุป

จากการวิจัย พบว่า ร้านอาหาร SMEs ในกรุงเทพมหานคร มีความพร้อมในระดับหนึ่งในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการใน 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรับประกันความเชื่อมั่น การเอาใจใส่ในการให้บริการ และความชัดเจนด้านรูปธรรมของบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำระบบเทคโนโลยี เช่น ระบบขายหน้าร้าน (POS) และแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า อย่างไรก็ตาม ธุรกิจร้านอาหารเหล่านี้ยังคงเผชิญกับปัจจัยท้าทายสำคัญ อาทิ ต้นทุนการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น ความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจ และการแข่งขันจากผู้ประกอบการรายใหม่ อีกทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปเน้นความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และความรวดเร็วในการรับบริการผ่านสื่อออนไลน์ ส่งผลให้ธุรกิจต้องปรับตัว โดยเน้นการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการใช้ผู้มีอิทธิพล (Influencers) เพื่อรักษารฐานลูกค้า และขยายตลาด

ด้านพนักงานระดับปฏิบัติการ แม้จะสามารถใช้งานเทคโนโลยีเบื้องต้นได้ แต่ยังขาดการพัฒนาทักษะอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านการให้บริการ และการใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพพนักงานควรดำเนินการครอบคลุมใน 4 มิติหลักตามกรอบแนวคิด 4M ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการ เครื่องจักรและเทคโนโลยี และด้านเงินทุน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความพร้อมในการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน

โดยสรุป ธุรกิจร้านอาหาร SMEs ในกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มพัฒนาเข้าสู่ระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีควบคู่กับการส่งเสริมองค์ความรู้ และทักษะของบุคลากรจะเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงในบริบทของเศรษฐกิจยุคใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ร้านอาหารใดในกรุงเทพมหานครมีความพร้อมในการให้บริการที่ครอบคลุมใน 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกันความเชื่อมั่น การเอาใจใส่ และรูปธรรมของบริการ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น การขาดระบบสำรองที่นิ่งออนไลน์ ความล่าช้าในการรับออเดอร์ และการจัดการข้อร้องเรียนที่ยังไม่เป็นระบบ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรส่งเสริมการพัฒนาบริการในมิติต่าง ๆ อย่างรอบด้าน โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น ระบบสำรองที่นิ่งออนไลน์ และรีบอร์เตอร์อัตโนมัติ ควบคู่กับการฝึกอบรมพนักงานในด้านการสื่อสาร การบริการ และความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และสร้างประสบการณ์ที่ดีอย่างยั่งยืน

1.2 ร้านอาหารใด SMEs เผชิญกับความท้าทายด้านต้นทุนการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งในด้านวัตถุดิบ ค่าแรงงาน และค่าธรรมเนียมแพลตฟอร์มเดลิเวอรี่ รวมถึงการแข่งขันที่รุนแรงจากผู้ประกอบการรายใหม่ และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับสุขอนามัย และประสบการณ์ที่แตกต่าง ดังนั้น สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) และผู้ประกอบการร้านอาหาร ควรที่จะสนับสนุนการปรับตัวสู่การตลาดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้มีอิทธิพล (Influencers) ควบคู่กับการให้ความรู้



ด้านการบริหารต้นทุน การจัดซื้อวัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาเมนูที่คุ้มค่า และมีเอกลักษณ์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.3 การใช้งานเทคโนโลยีระบบขายหน้าร้าน (POS) มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความผิดพลาด และจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม พนักงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็นในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และผู้ประกอบการร้านอาหาร SMEs ควรจัดให้มีการอบรมทักษะการใช้ระบบ POS และเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงระดับความรู้พื้นฐานของพนักงานแต่ละกลุ่ม รวมถึงการใช้ภาษาที่เหมาะสมในการฝึกอบรม โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานต่างชาติหรือผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถปรับตัว และใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการให้บริการที่ทันสมัย

1.4 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในธุรกิจร้านอาหารได้ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ การจัดการ เครื่องจักร และเทคโนโลยี และเงินทุน โดยพบว่า การพัฒนาทักษะความรู้ และทัศนคติของพนักงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการบริการ และการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงาน และสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ควรที่จะส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างเป็นระบบ โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็ก เช่น การใช้ระบบ POS การจัดการคลังวัตถุดิบ และการวิเคราะห์ข้อมูลยอดขาย พร้อมทั้งส่งเสริมการเข้าถึงเงินทุน เพื่อการพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ ระบบการจัดการที่มีความทันสมัย และเหมาะสมกับขนาดกิจการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ค้นพบองค์ความรู้สำคัญ คือ การบูรณาการระบบขายหน้าร้าน (POS) กับ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน (Competency Development) และการออกแบบประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) อย่างเป็นระบบ ส่งผลต่อการยกระดับประสิทธิภาพบริการธุรกิจร้านอาหาร SMEs โดยเฉพาะร้านอาหารได้ในกรุงเทพมหานคร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจอาหารขนาดเล็ก และกลางในพื้นที่อื่นที่มีบริบทคล้ายคลึง โดยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลพนักงาน การสนับสนุนเชิงนโยบายจากภาครัฐ และการปรับตัวตามพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษารูปแบบการฝึกอบรมเสริมทักษะเทคโนโลยีสำหรับพนักงานร้านอาหาร หรือ ประเมินผลกระทบระยะยาวของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มพัฒนาเศรษฐกิจบริการ กองนโยบายสร้างความเข้มแข็งทางการค้า. (2566, 28 สิงหาคม).

ความท้าทายและการปรับตัว เพื่อความอยู่รอดของร้านอาหารและเครื่องดื่ม. สำนักงาน

นโยบายและยุทธศาสตร์การค้า. <https://tpso.go.th/document/2309-0000000168>

เกียรติศักดิ์ สุขศรีสวัสดิ์ และวาทีต อินทุลักษณ์. (2563). ปัจจัยการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และปัจจัย

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเลือกชำระเงินผ่านทางแอปพลิเคชัน “True

Money Wallet”ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(1),

404-418. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtdc/article/view/241422>



- โกศล จิตวิรัตน์, กันธิชา เจริญไวยเจตน์ และธนธร จงศิริฐิติศักดิ์. (2567). คุณลักษณะของนวัตกรรมระบบขายหน้าร้านบนคลาวด์สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารในยุคดิจิทัล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 18(2), 121-138. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/273933/183331>
- ชลธิชา บัวชุม, อารมณ ตัตตะวะศาสตร์ และศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล. (2562). การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านการจัดการข้อมูลทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 12(1), 63-86. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/mbakkujournal/article/view/192135>
- ชัยมงคล ลิ้มเพียรชอบ. (2566). โปรแกรมระบบขายสินค้าหน้าร้านสำหรับธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 21(1), 68-77. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/stou-sms-pr/article/view/254202/181418>
- ดาวิชา ศรีธัญรัตน์. (2562). ระบบงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาองค์กร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนพงศ์ วงศ์ชินศรี. (2563). *คัมภีร์เริ่มต้นธุรกิจร้านอาหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน). (2567, 28 มีนาคม). *TtB Analytics มองธุรกิจร้านอาหารปี 2567 มีมูลค่าราว 6.69 แสนล้านบาท*. ttb. <https://www.ttbbank.com/th/newsroom/detail/ttba-restaurant-market-2024>
- ชญาณิศ สมสุข. (2567, 2 ธันวาคม). *ธุรกิจบริการอาหารโตต่อเนื่อง จากการฟื้นตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการกระตุ้นการบริโภค*. SCB EIC Industry insight. <https://www.scbeic.com/th/detail/product/9653>
- นาฏญา อุ่แสงทอง. (2565). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ "Empowering Innovation and Sustainability in the Next Normal"* 27 - 28 November 2021 (น. 355-373), สำนักงานบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม. <https://drive.google.com/file/d/19T6ETbOAeCC4Jpxk2VFPwmRALmwuNHDQ/view>
- พนิดา วัชรรังสี. (2566). การจัดการความรู้ และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายเบญจมิตร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 9(1), 224-239. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/267851>
- พรชัย ชันทะวงศ์, ธนอมศักดิ์ สุวรรณน้อย, ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ, กอบกุล จันทร์โคลีกา และธাত্রี จันทร์โคลีกา. (2565). การยอมรับเทคโนโลยี ผลประโยชน์การเงิน และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 12(1), 61-81. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/npuj/article/view/252010>
- มนิรัตน์ ชัยยะ และเพ็ญศรี ฉิรินัง. (2566). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital HR). *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการ*

จัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 11(1), 104-115. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/view/260860>

ศุภกร กรบุญไตรทศ. (2567, 11 มิถุนายน). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2567-2569: ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม. วิจัยกรุงศรี. <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/services/food-beverages/io/io-food-beverage-restaurant-2024-2026>

สกล บุญสิน. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. ศูนย์บริหารงานวิจัย สำนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิรภพ ฝันเชียร และประวีณา คาไซ. (2564). อิทธิพลด้านภาวะผู้นำและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลของร้านอาหารขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 15(2), 238-250. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldte/article/view/249347/168094>

สุชารัตน์ ปิยะโชคไพศาล และประวีณา คาไซ. (2565). แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายงานครัว ธุรกิจร้านอาหาร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 16(1), 149-164. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldte/article/view/259782/170843>

สุทิพย์ ประทุม และสร้อยณี อุเส็นยาง. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่. *วารสารลวชะศรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*, 6(1), 1-18. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/lawasrijo/article/view/257078/175674>

Adeniran, A. M., Burodo, M. S., & Suleiman, S. (2022). Customer Satisfaction with the Point of Sale (POS) System: Moderating Role of Age. *Gusau Journal of Business Administration (Gujoba)*. 1(2), 1-10. https://www.researchgate.net/publication/368386184_Customer_Satisfaction_with_the_Point_of_Sale_POS_System_Moderating_Role_of_Age

Alt, R. (2021). Digital Transformation in the Restaurant Industry: Current Developments and Implications. *Journal of Smart Tourism*, 1(1), 69-74. <https://doi.org/10.52255/smarttourism.2021.1.1.9>

Carlback, M., Nygren, T., & Hagglund, P. (2023). Human Resource Development in Restaurants in Western Sweden – A Human Capital Theory Perspective. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 23(2), 289-314. <https://doi.org/10.1080/15332845.2024.2282215>

Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>

Fitriasari, F. (2020). How do Small and Medium Enterprises (SMEs) survive the COVID-19 outbreak. *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(3), 53-62. <http://dx.doi.org/10.22219/jiko.v5i3.11838>

Nadler, L., & Nadler, Z. (1992). *Every Manager's guide to human resource development*. Jossey-Bass.