

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการดำเนินงานของร้านนมสดและขนมปังในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล นำเสนอข้อค้นพบและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านต่างๆของร้านนมสดและขนมปังในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายและส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านนมสดและขนมปัง

พบว่ารูปแบบของธุรกิจร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นแบบเจ้าของคนเดียว รองลงมาคือ เป็นหุ้นส่วน โดยลักษณะของร้านส่วนใหญ่เป็นรถเข็น รองลงมาคือ อาคารพาณิชย์ ซึ่งลักษณะกรรมสิทธิ์ของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นแบบเช่า รองลงมาคือ เป็นเจ้าของเอง สำหรับเงินลงทุนเริ่มแรกในธุรกิจส่วนใหญ่ลงทุนเริ่มแรกไม่เกิน 50,000 บาท รองลงมาคือ มากกว่า 250,000 บาทขึ้นไป

ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเปิดดำเนินการ 1-5 ปี รองลงมาคือ 6-10 ปี ส่วนใหญ่มีพนักงานในร้านจำนวน 1-5 คนรองลงมาคือ ไม่มีพนักงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจร้านนมสดและขนมปัง

จากการศึกษาข้อมูลด้านการดำเนินงาน พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานในธุรกิจดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ด้านการจัดการ อันดับสอง คือ ด้านการผลิต อันดับสาม คือ ด้านการตลาด อันดับสี่คือ ด้านบัญชีและการเงิน

ด้านการจัดการ

พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่ มีการวางแผนการดำเนินงานล่วงหน้าโดยส่วนใหญ่มีการวางแผนในด้านการผลิต รองลงมาคือ ด้านการจัดการ ส่วนใหญ่เป็นการวางแผนงานระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) รองลงมาคือ แผนงานระยะปานกลาง (1-5 ปี) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มี

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของธุรกิจ คือ ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า รองลงมาคือ ยอดขายและกำไรเพิ่มขึ้น โครงสร้างของธุรกิจร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่เป็นโครงสร้างแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการและลูกจ้าง ส่วนใหญ่มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้แก่พนักงานทุกครั้ง โดยแต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน มีการติดต่อประสานงานกันแต่การปฏิบัติงานสามารถยืดหยุ่นได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับ ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่มีแหล่งการสรรหาบุคคลเข้าทำงานจากภายนอกกิจการ โดยการประกาศรับสมัคร รองลงมาคือ ไม่มีการสรรหาพนักงานเนื่องจากไม่มีพนักงาน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคนเข้าทำงานอันดับหนึ่งคือ บุคลิกภาพ อันดับสองคือ อายุ อันดับสามคือ เพศ และอันดับสี่คือ ประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีวิธีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานโดยให้คำแนะนำแก่พนักงาน รองลงมา มีการสอนงาน โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานให้แก่พนักงานเป็นรายเดือน รองลงมาจ่ายค่าจ้างรายวัน และส่วนใหญ่มีหลักเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าจ้าง คือ ความสามารถและประสบการณ์ รองลงมาคือ พิจารณาจากความสามารถในการจ่ายของกิจการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้ให้ผลประโยชน์อื่นนอกเหนือจากเงินเดือน/ค่าจ้างในรูปของวันลาหยุดงาน รองลงมาคือ ให้โบนัสพิเศษ และมีเทคนิคในการจูงใจในรูปของเงินเพิ่มเติมจากเงินเดือน รองลงมาคือ จัดให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ส่วนใหญ่เห็นว่า คุณสมบัติของพนักงานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อการประเมินผลพนักงาน คือ มีความขยันอดทน รองลงมาคือ มีความซื่อสัตย์ ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่มีการสั่งการพนักงานโดยอาจเปิดหรือไม่เปิดโอกาสให้พนักงานซักถามขึ้นอยู่กับ สถานการณ์และผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีสวัสดิการให้แก่พนักงานในเรื่องของอาหารและน้ำดื่ม รองลงมา มีการให้โบนัสประจำปี ส่วนใหญ่มีวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรโดยการเรียกพนักงานทั้งสองฝ่ายมาเจรจาหาข้อยุติและไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการกำหนดกระบวนการควบคุมผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการกำหนดมาตรฐานของงาน ที่ทำ รองลงมาคือ มีการวัดผลการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน

ด้านการตลาด

พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ อันดับหนึ่งคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) อันดับสองคือ ด้านการจัดจำหน่าย (Place) อันดับสามคือ ด้านราคา (Price) อันดับสี่คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ขายผลิตภัณฑ์ประเภทนมมากที่สุด รองลงมาคือขนมปังปัง ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้านิยมซื้อสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือ นม อันดับสองคือ เครื่องดื่มที่มีนมเป็นส่วนผสมหลัก อันดับสามคือ ขนมปังปัง

ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้าน รสชาติและความอร่อย รongลงมาคือ คุณภาพ และลักษณะผลิตภัณฑ์ในร้านได้แนวคิดจากความคิดเห็นของเพื่อน และ คนรู้จัก รongลงมาคือ ทำตามคำสั่งของลูกค้า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการใช้หีบห่อผลิตภัณฑ์ โดยลักษณะหีบห่อผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในผลิตภัณฑ์นั้นมีลักษณะไม่แตกต่างจากคู่แข่ง โดยวัสดุที่ใช้ในการหีบห่อส่วนใหญ่ใช้พลาสติก รongลงมาคือ กระดาษ ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์โดยมีราคาผลิตภัณฑ์เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นแล้วผลิตภัณฑ์ของตนเองมี ราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งชั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีหลักเกณฑ์ในการตั้งราคาโดยการตั้งราคา โดย บวกจากต้นทุน รongลงมาคือ ตั้งราคาเท่ากับคู่แข่ง โดยส่วนใหญ่ในการตั้งราคาจะพิจารณาจาก ต้นทุน รongลงมาคือ สภาวะเศรษฐกิจตลาด โดยราคาขายต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์นม เครื่องดื่มที่มี นมเป็นส่วนผสมหลัก และผลิตภัณฑ์ขนมปัง อยู่ในช่วงระหว่าง 5-10 บาท รongลงมาคือ 11-15 บาท ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่มีช่องทางการจัดจำหน่ายโดยการขายปลีกหน้าร้าน รongลงมาคือ ขายส่งให้ร้านทั่วไป ภายในร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้แก่ ลูกค้า คือ มีที่นั่งรับประทานอาหาร รongลงมาคือ มีห้องน้ำ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีการ โฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ แต่สำหรับผู้ประกอบการที่มีการโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีการใช้ ป้ายโฆษณา แผ่นพับและใบปลิว

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีการส่งเสริมการขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แต่สำหรับผู้ประกอบการที่มีการส่งเสริมการขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีการแถมให้แก่ลูกค้า รongลงมาคือ ลดราคาและแจกผลิตภัณฑ์ให้ทดลองชิม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ แต่สำหรับผู้ประกอบการที่มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ จะเป็นผู้สนับสนุนกิจกรรมทางสังคม

ด้านการผลิต

พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่มีการวางแผนการผลิตในเรื่อง ปริมาณการผลิต ในแต่ละวันมากที่สุด รongลงมาคือ การพยากรณ์ความต้องการผลิตภัณฑ์ โดยปริมาณการผลิตใน ร้านส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับปริมาณการขาย/คำสั่งซื้อ รongลงมาคือ แผนการผลิต ซึ่งปริมาณที่ผลิตได้ ในแต่ละวันมีปริมาณที่ไม่แน่นอน

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากในด้านการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่และ กรรมวิธีในการผลิตเน้นทั้งการผลิตด้วยมือและใช้เครื่องจักรผสมกัน

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ซื้อนมจากสหกรณ์โคนมจังหวัดเชียงใหม่ รongลงมาคือ องค์การ ส่งเสริมโคนม สำหรับขนมปังส่วนใหญ่ซื้อจากโรงงานผลิตขนมปัง โดยมีหลักเกณฑ์ที่เป็น

ตัวกำหนดในการจัดซื้อวัตถุดิบที่สำคัญคือ คุณภาพของวัตถุดิบ เช่น ความสด ใหม่ รองลงมาคือ ราคา

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการสั่งซื้อวัตถุดิบ อันดับหนึ่งคือ คุณภาพของวัตถุดิบ อันดับสองคือ ราคาของวัตถุดิบ อันดับสามคือ ปริมาณของวัตถุดิบ ส่วนใหญ่ เมื่อมีการสั่งซื้อวัตถุดิบแล้วมีการติดตามคำสั่งซื้อตลอดจนเมื่อได้รับวัตถุดิบตามคำสั่งซื้อแล้วมีการ ตรวจสอบวัตถุดิบด้วย ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่เป็นไปตามคำสั่งซื้อผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่จะดำเนินการส่งวัตถุดิบคืนบางส่วน เฉพาะที่ไม่เป็นไปตามคำสั่งซื้อ ผู้ประกอบการ ทุกรายไม่มีสินค้าที่ค้างนานเกินระยะเวลาที่ควรจะขาย ในการบริหารสินค้าคงเหลือ ผู้ประกอบการ มีการคำนึงถึงเรื่องระดับสินค้าคงเหลือที่จำเป็นต้องมีสำรองเพื่อขาย รองลงมาคือ ต้นทุนในการ สั่งซื้อสินค้า

ด้านการบัญชีและการเงิน

พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่มีการบันทึกข้อมูลทางบัญชีโดยใช้สมุดบันทึก บัญชี รองลงมาคือ มีการใช้ทั้งสมุดบันทึกบัญชีและคอมพิวเตอร์ โดยส่วนใหญ่มีเจ้าของกิจการ เป็นผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลทางบัญชีเอง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการวางแผนทางการเงิน โดยมีการ จัดทำงบการเงิน รองลงมาคือ มีการวางแผนกำไร

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้เงินลงทุนส่วนตัวทั้งหมดในการลงทุน รองลงมาคือ ใช้เงิน ทุนส่วนตัวและหนี้สินระยะสั้นอายุไม่เกิน 1 ปี สำหรับผู้ประกอบการรายที่มีการใช้แหล่งเงินทุน ระยะสั้นและระยะยาว ส่วนใหญ่เป็นการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร โดยปัจจัยที่คำนึงถึง ในการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ ระยะเวลาชำระหนี้และ หลักประกันในการกู้ยืม

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวรอยู่ระหว่าง 20,001-50,000 บาท รองลงมาคือ 50,001-100,000 บาท และเงินทุนหมุนเวียนที่ใช้ในกิจการต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000บาทรองลงมาคือ ไม่เกิน 10,000 บาท

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายทางการตลาด รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายทางการตลาดไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการบริหารต่อเดือนส่วนใหญ่ไม่เกิน 5,000 บาท รองลงมา มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีกำไรสุทธิโดยประมาณ ร้อยละ 10-19 ของยอดขาย รองลงมา มีกำไรสุทธิร้อยละ 30-39 ของยอดขาย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานของธุรกิจร้านนมสดและขนมปัง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในร้านนมสดและขนมปังในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจในการตลาดเป็นอันดับหนึ่ง อันดับสองคือ ด้านการผลิต อันดับสามคือ ด้านการจัดการ และอันดับสี่คือ ด้านการบัญชีและการเงิน

ด้านการจัดการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องปัญหาแรงงาน เช่น การขาดแคลนแรงงานบางช่วง รองลงมาคือ ผู้ประกอบการขาดความรู้ความชำนาญด้านการบริหารจัดการ

ด้านการตลาด ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องคู่แข่ง เช่น มีจำนวนมาก รองลงมาคือ ปัญหาความต้องการของลูกค้า เช่น มีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย และปัญหาผลิตภัณฑ์เก็บรักษาได้ไม่นาน

ด้านการผลิต ประกอบส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องวัตถุดิบมีราคาแพง รองลงมาคือ พนักงานขาดความชำนาญทำให้ผลิตภัณฑ์ไม่มีมาตรฐาน

ด้านการบัญชีและการเงิน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องการบริหารเงิน เช่น เงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอขาดสภาพคล่องทางการเงิน และปัญหาการวางแผนและควบคุมทางการเงินไม่มีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ผู้ประกอบการหรือพนักงานไม่มีความรู้ด้านบัญชีและการเงิน

อภิปรายผล

ผลการศึกษารายการดำเนินงานของร้านนมสดและขนมปังในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาตามแนวคิดด้านการจัดการ (Management) แนวคิดด้านการตลาด (Marketing Mix) แนวคิดด้านการผลิต (Production) และแนวคิดด้านการบัญชีและการเงิน (Accounting & Financing) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

แนวคิดด้านการจัดการ (Management)

จากการศึกษาการดำเนินงานของร้านนมสดและขนมปังในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้มีการดำเนินงานด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การชักนำและการควบคุม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการวางแผน (Planning) พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มีการวางแผนการดำเนินงานโดยเป็นแผนงานระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) เพื่อให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย คือ ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้าน

การวางแผนของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542) ที่ว่า การวางแผนเป็นการกำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์ตลอดจนกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

ด้านการจัดองค์การ (Organizing) พบว่า โครงสร้างของธุรกิจร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้แก่พนักงานทุกครั้ง โดยแต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน มีการติดต่อประสานงานกันแต่การปฏิบัติงานสามารถยืดหยุ่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการจัดองค์การของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542) ที่ว่า การจัดองค์การเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแบ่งงานกันทำ พร้อมกับการแบ่งส่วนอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม และการรวมอยู่กันเป็นกลุ่มของโครงสร้างเดียวกันที่ยังคงมีระเบียบที่ติดต่อสัมพันธ์กันได้ตามปกติและเป็นกลุ่มที่มุ่งสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมอันเดียวกันตลอดเวลา

การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มีการสรรหาบุคคลเข้าทำงานจากภายนอกกิจการ หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคนเข้าทำงานคือ บุคลิกภาพของผู้สมัคร ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าคุณสมบัติของพนักงานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อการประเมินผลพนักงาน คือ มีความขยันอดทน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการจัดคนเข้าทำงานของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542) ที่ว่า การจัดคนเข้าทำงานเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องเลือกบุคคลเพื่อเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

ด้านการชักนำ (Leading) พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มีการสั่งการพนักงาน โดยมีทั้งเปิดโอกาสและไม่เปิดโอกาสให้พนักงานซักถามขึ้นอยู่กับสถานการณ์และมีเทคนิคในการจูงใจในรูปของเงินเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน และส่วนใหญ่มีวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในองค์การ โดยการเรียกพนักงานทั้งสองฝ่ายมาเจรจาหาข้อยุติและไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการชักนำของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542) ที่ว่า การชักนำเป็นการสั่งการ การจูงใจ ตลอดจนการจัดการกับความขัดแย้ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ด้านการควบคุม พบว่า ผู้ประกอบการร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มีการกำหนดกระบวนการควบคุมผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการกำหนดมาตรฐานของงานที่ทำ อีกทั้งมีการวัดผลการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีการเปรียบเทียบการทำงานกับมาตรฐานที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการควบคุมของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542) ที่ว่า การควบคุมเป็นการวัดและแก้ไขการทำงานเพื่อให้แน่ใจว่าวัตถุประสงค์และแผนขององค์การมีการใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีกระบวนการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดมาตรฐาน การวัดผลการทำงาน การเปรียบเทียบการทำงานกับมาตรฐานและการปฏิบัติการแก้ไข

แนวคิดด้านการตลาด (Marketing)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัญชีส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในส่วนประสมทางการตลาดที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จดังนี้ อันดับหนึ่งคือด้านผลิตภัณฑ์ (Product) อันดับสองคือ ด้านการจัดจำหน่าย (Place) อันดับสามคือ ด้านราคา (Price) อันดับสี่คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ขายผลิตภัณฑ์ประเภทนมรองลงมา คือขนมปังปังและขนมปังนึ่ง ผลิตภัณฑ์ที่ถูกค่านิยมซื้อสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือ นม อันดับสองคือ เครื่องดื่มที่มีนมเป็นส่วนผสมหลัก อันดับสามคือ ขนมปังปัง และส่วนใหญ่มีการใช้หีบห่อผลิตภัณฑ์ โดยลักษณะหีบห่อผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในผลิตภัณฑ์นั้นมีลักษณะไม่แตกต่างจากคู่แข่ง โดยวัสดุที่ใช้ในการทำหีบห่อส่วนใหญ่ใช้พลาสติก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เซาว์ โรจนแสง และคณะ (2535) ที่ว่า ผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่สามารถเสนอขายให้กับตลาดเพื่อเรียกร้องความสนใจ ความเป็นเจ้าของ การใช้หรือเพื่อการบริโภค ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยตัวสินค้า บริการ ตราสัญลักษณ์ รูปแบบ คุณภาพ หีบห่อ และประโยชน์ ที่จะนำมาซึ่งความพอใจแก่ลูกค้า

ด้านราคา (Price) พบว่า ผลิตภัณฑ์ที่ขายส่วนใหญ่มีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งชั้น โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีหลักเกณฑ์ในการตั้งราคาโดยบวกจากต้นทุน ซึ่งส่วนใหญ่ในการตั้งราคาจะพิจารณาจากต้นทุน สภาวะเศรษฐกิจตลาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ที่กล่าวว่า การกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึงคุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ต้นทุน สินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง สภาวะการแข่งขันปัจจัยอื่นๆ เช่น สภาวะเศรษฐกิจ ปัจจัยการผลิต และอื่นๆ

ด้านการจัดจำหน่าย (Place) พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่มีช่องทางการจัดจำหน่ายโดยการขายปลีกหน้าร้าน รองลงมา คือขายส่งให้ร้านทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ที่กล่าวว่า การจัดจำหน่าย ประกอบด้วย ช่องทางการจัดจำหน่ายและการสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าสู่ตลาด เพื่อให้สินค้าสู่ตลาดเป้าหมาย

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจร้านนมสดและขนมปังบางรายมีการโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น มีการใช้ป้ายโฆษณา แผ่นพับและใบปลิว มีการส่งเสริมการขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น แคมเปญลดราคาและแจกผลิตภัณฑ์ให้ทดลองชิม อีกทั้งมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดเป็นการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับ

ผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน โดยบรรลุดูมุ่งมั่นหมายร่วมกันได้

แนวคิดด้านการผลิต (Production)

แนวคิดการผลิต จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มีการวางแผนการผลิตในเรื่องปริมาณการผลิตในแต่ละวัน การพยากรณ์ความต้องการผลิตภัณฑ์ โดยปริมาณการผลิตในร้านส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับปริมาณการขาย/คำสั่งซื้อ แผนการผลิตสำหรับกรรมวิธีในการผลิตส่วนใหญ่เน้นทั้งการผลิตด้วยมือและใช้เครื่องจักรผสมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุปัญญา ไชยชาญ (2540) ที่ว่า การผลิตเกี่ยวข้องกับขั้นตอนหลัก ได้แก่ การวางแผนการผลิต การปฏิบัติการผลิตและการควบคุมการผลิต

แนวคิดการจัดการวัสดุ (Material Management) พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการสั่งซื้อวัตถุดิบ อันดับหนึ่งคือ คุณภาพของวัตถุดิบ อันดับสองคือ ราคาของวัตถุดิบ อันดับสามคือ ปริมาณของวัตถุดิบ ส่วนใหญ่เมื่อมีการสั่งซื้อวัตถุดิบแล้วมีการติดตามคำสั่งซื้อตลอดจนเมื่อได้รับวัตถุดิบตามคำสั่งซื้อแล้วมีการตรวจนับวัตถุดิบด้วย ในกรณีที่สินค้าไม่เป็นไปตามคำสั่งซื้อผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะดำเนินการส่งวัตถุดิบคืนบางส่วน เฉพาะที่ไม่เป็นไปตามคำสั่งซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ณีฐพันธ์ เจริญนนท์ (2542) ที่กล่าวถึงกระบวนการจัดหาวัตถุดิบว่า ประกอบด้วยขั้นตอนของการรับรู้ความต้องการ การเลือกผู้ขายวัตถุดิบ การสั่งซื้อ การติดตามสินค้าและการรับสินค้า

แนวคิดการบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) พบว่า ในการบริหารสินค้าคงเหลือ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการคำนึงถึงเรื่องระดับสินค้าคงเหลือที่จำเป็นต้องมีสำรองเพื่อขาย รองลงมาคือ ต้นทุนในการสั่งซื้อสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยยศ สันติวงษ์ (2540) ที่ว่าผู้บริหารมีหน้าที่ต้องบริหารสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพโดยพิจารณา 3 ประเด็น ได้แก่ การกำหนดขนาดของคำสั่งซื้อหรือปริมาณสั่งซื้อที่เหมาะสม การพิจารณาหาจุดสั่งซื้อที่เหมาะสม และการพิจารณาระดับสินค้าเพื่อขาดที่เหมาะสม

แนวคิดด้านการบัญชีและการเงิน (Accounting & Financing)

แนวคิดด้านการบัญชี (Accounting) พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มีการบันทึกข้อมูลทางบัญชีโดยใช้สมุดบันทึกบัญชี ใช้คอมพิวเตอร์ บางร้านใช้ทั้งสองอย่างร่วมกัน โดยส่วนใหญ่มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลทางบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการบัญชีของนภาพร ณ เชียงใหม่ (2539) ที่กล่าวถึงความหมายของการบัญชี

ว่าหมายถึง การจดบันทึก การจำแนก การสรุป และการรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงินโดยใช้หน่วยเงินตรา รวมทั้งการแปลความหมายของการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งการบัญชี คือ การวัดค่าและการนำเสนอข้อมูล (Measurement and Presentation) ของกิจกรรมทางธุรกิจให้ความรู้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

แนวคิดด้านการเงิน (Financing) พบว่าการศึกษาคำนิยามงานของร้านนมสดและขนมปังสอดคัสต็องกับแนวคิดด้านการเงินของสุมาลี จิวะมิตร (2541) ที่กล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารการเงินของธุรกิจต่างๆ ไป สามารถแยกออกได้เป็น 3 เรื่อง ได้แก่ การวางแผนทางการเงิน การบริหารสินทรัพย์หรือจัดสรรเงินทุน และการจัดหาเงินทุน จากการศึกษาพบว่า

- การวางแผนทางการเงิน พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่มีการวางแผนทางการเงิน โดยมีการจัดทำงบการเงิน รองลงมาคือ มีการวางแผนกำไร
- การบริหารสินทรัพย์หรือจัดสรรเงินทุน พบว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่ใช้เงินหมุนเวียนต่อเดือนในธุรกิจเพื่อเป็นค่าซื้อวัตถุดิบ เงินเดือน ค่าน้ำค่าไฟ เป็นต้น
- การจัดหาเงินทุน ผู้ประกอบการในธุรกิจส่วนใหญ่ใช้เงินลงทุนส่วนตัวทั้งหมดในการลงทุน บางรายมีการใช้เงินทุนส่วนตัวและหนี้สินระยะสั้นอายุไม่เกิน 1 ปี สำหรับผู้ประกอบการรายที่มีการใช้แหล่งเงินทุนระยะสั้นและระยะยาว ส่วนใหญ่เป็นการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร โดยปัจจัยที่คำนึงถึงในการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือระยะเวลาชำระหนี้และหลักประกันในการกู้ยืม

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาคำนิยามงานของร้านนมสดและขนมปังในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

ด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ พบว่า ไม่มีผู้ประกอบการรายใดที่มีอายุสูงกว่า 60 ปีขึ้นไป ในขณะที่เดียวกันไม่มีผู้ประกอบการรายใดที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างไรก็ตาม มีผู้ประกอบการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวนที่ใกล้เคียงกับผู้ประกอบการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านนมสดและขนมปัง พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจในรูปแบบเจ้าของคนเดียว มีเพียงสามแห่งเท่านั้นที่เป็นแบบหุ้นส่วน และทุกร้านมีการขายปลีก

ด้านการจัดการ พบว่าธุรกิจร้านขายนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มีโครงสร้างของธุรกิจเป็นแบบง่ายไม่เป็นทางการและบางร้านมีเพียงเจ้าของกิจการ ไม่มีลูกจ้าง และ พบว่า ผู้ประกอบการน้อยรายให้ความสำคัญในเรื่องประกันสังคม

ด้านการตลาด พบว่าผู้ประกอบการในธุรกิจร้านนมสดและขนมปังให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด และผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าซื้อมากที่สุดคือ นม รongลงมาคือ เครื่องดื่มที่มีนมเป็นส่วนผสม ในขณะที่เดียวกันให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาดของผลิตภัณฑ์น้อยเมื่อเทียบกับความสำคัญด้านอื่นๆ และทุกร้านมีการขายปลีกมีเพียงหนึ่งร้านที่มีการขายส่งให้ร้านทั่วไปด้วย

ด้านการผลิต พบว่า มีผู้ประกอบการจำนวน 2 ราย ที่มีฟาร์มโคนมเป็นของตนเองในการผลิตน้ำนมดิบ

ข้อเสนอแนะ

1. ถึงแม้ว่าร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่มี โครงสร้างของธุรกิจเป็นแบบอย่างง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเพียงเจ้าของกิจการและลูกจ้าง และมีบางร้านดำเนินธุรกิจในรูปแบบของครอบครัวโดยไม่มีลูกจ้าง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการควรนำหลักบริหารในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการจัดการ เช่น มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายตลอดจนวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เป็นต้น ด้านการตลาด เช่น ควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาดของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน นอกเหนือจากเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ด้านการผลิต เช่น กำหนดปริมาณของส่วนผสมของผลิตภัณฑ์เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่ได้มีมาตรฐานเดียวกันทุกครั้ง เป็นต้น และด้านการบัญชีและการเงิน เช่น มีการบันทึกข้อมูลทางบัญชี จัดทำงบการเงิน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนทางการเงิน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

2. จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่น้อย อีกทั้งสินค้าหลักที่ขายของร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน เช่น นมสด ขนมปังปัง เครื่องดื่มที่มีนมเป็นส่วนผสมหลัก เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ผู้ประกอบการควรสร้างความหลากหลายให้กับผลิตภัณฑ์ของตนเพื่อให้มีจุดเด่นและมีความแตกต่างจากคู่แข่ง

3. ร้านนมสดและขนมปังส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกันมากโดยเฉพาะในย่านชุมชน เช่น ใกล้ๆมหาวิทยาลัย ตลาด เป็นต้น ทำให้เกิดการแข่งขันกันสูง ส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่สามารถตั้งราคาผลิตภัณฑ์ที่ขายให้แตกต่างจากคู่แข่งได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรพิจารณา

หาวิธีการส่งเสริมการขายที่สามารถจูงใจให้ลูกค้ามาซื้อสินค้ามากขึ้น เช่น การให้ทดลองชิม การแถม

4. ในการดำเนินธุรกิจร้านนมสดและขนมปังนั้น ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงสินค้าคงเหลือและสินค้าที่มีไว้ขายตลอดจนวัตถุดิบ โดยมีการนำหลักการบริหารจัดการสินค้าคงเหลือสินค้าที่มีไว้ขายและวัตถุดิบมาใช้ เช่น นายอศุขชายในอดีตกิจมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อคำนวณหาปริมาณการสั่งซื้อวัตถุดิบที่เหมาะสม เนื่องจากวัตถุดิบและสินค้าที่มีไว้ขายเป็นสินค้าที่เสีง่าย ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้นาน