

หัวข้อวิจัย แนวทางการจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหาร (SMEs) ในย่านเยาวราช
ผู้ดำเนินการวิจัย นางปวีณา สปิลาเลอร์
ที่ปรึกษา ผศ.ดร.รัฐจวน ประวัติเมือง
หน่วยงาน คณะวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ. 2558

การวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหาร (SMEs) ในย่านเยาวราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร SMEs ในย่านเยาวราช ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ และเสนอแนวทางการจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหาร SMEs ในย่านเยาวราชโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคือ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร SMEs ในเขตสัมพันธวงศ์ ย่านเยาวราช กรุงเทพมหานคร จำนวน 9 ราย โดยการสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินธุรกิจร้านอาหาร SMEs ในย่านเยาวราชด้านต่าง ๆ ดังนี้
1. ด้านสถานที่เป็นอาคารพาณิชย์ เรียงต่อกันเป็นครัวแบบเปิด อยู่บริเวณด้านหน้ามีรูปแบบการจัดตกแต่งร้านอย่างสวยงามในรูปแบบ (Style) แบบจีนผสมไทย มีบรรยากาศของวัฒนธรรมจีนผสมไทยโบราณซึ่งคล้ายกับรสชาติอาหารรสอร่อย ทำให้ลูกค้าได้รับทั้งบรรยากาศและมีความสุขในรสชาติของอาหาร 2. ด้านการผลิต เน้นการคัดสรรเฉพาะวัตถุดิบที่มีคุณภาพมาผสมผสานเพื่อออกแบบเมนูอาหารที่มีรสชาติที่ลูกค้าชื่นชอบ มีการผสมผสานระหว่างสูตรต้นตำหรับดั้งเดิมของจีน กับแนวการประกอบอาหารของทางตะวันตกในเมนูต่าง ๆ 3. ด้านบุคลากร เริ่มต้นจากธุรกิจครอบครัวแล้วมีการขยายออกไปโดยการจ้างลูกจ้างมาช่วยงานในครัวและการเสิร์ฟอาหาร 4. ด้านการบริการ เน้นในการบริการที่เป็นกันเอง ความซื่อสัตย์ รสชาติอาหารที่ลูกค้าชื่นชอบ ความใส่ใจในการให้บริการ

กระบวนการจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหาร SMEs ในย่านเยาวราช พบว่า **ด้านการกำหนดและตรวจสอบความรู้** มีการนำเอาองค์ความรู้เดิมที่ได้รับการสั่งสมจากบรรพบุรุษหล่อหลอมให้เกิดเป็นเจ้ากิจการอันยิ่งใหญ่ในปัจจุบัน ทั้งด้านการประกอบอาหาร รสชาติอาหาร และการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการ ส่วน**ด้านการแสวงหาและการสร้างความรู้** มีการรวบรวมข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน คู่แข่ง และจากลูกค้า การทดลองหาสูตรใหม่ ๆ เรียนรู้โดยการปฏิบัติ และประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีการพูดคุย การปรึกษาหารือกันเพื่อหาวิธีการเอาชนะใจลูกค้า เกิดเป็นองค์ความรู้ที่ทุกคนได้ตกลงปฏิบัติร่วมกัน **ด้านการจัดเก็บความรู้** มีวิธีการจัดเก็บความรู้ของการประกอบกิจการร้านอาหารไว้กับตน และมีการจดบันทึกสูตรอาหารเก็บไว้เป็นสูตรเฉพาะของทางร้านเอง **ด้านการถ่ายทอดความรู้** มีวิธีการถ่ายทอดความรู้โดยวิธีการบอกให้รู้หรือชี้แนวทางให้รู้ มีการสอนแบบโค้ชชิ่ง (coaching) หรือประกบคู่ทำงานไปพร้อม ๆ กัน มีการสอนไปด้วยทำงานไปด้วย และการถ่ายทอดความรู้แบบการตั้งคำถาม ผู้เรียนหรือผู้ที่รับการถ่ายทอดจะได้คิดและหาคำตอบหรือวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง และ **ด้านการประเมินผลและการทบทวนความรู้** พบว่า มีการประเมินผลและการทบทวนความรู้ของธุรกิจร้านอาหารเพื่อพัฒนาให้ธุรกิจร้านอาหาร มีวิธีการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และตรงกับวัตถุประสงค์ของธุรกิจ

แนวทางการจัดการความรู้ในธุรกิจร้านอาหาร SMEs ย่านเยาวราช เกิดจากการบูรณาการการจัดการความรู้ และตกผลึกออกมาเป็นแนวทางการจัดการความรู้ ภายใต้บริบทของการดำเนินการธุรกิจร้านอาหาร และกระบวนการจัดการความรู้ธุรกิจร้านอาหาร SMEs ในย่านเยาวราช อันเป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินการธุรกิจร้านอาหาร SMEs ในย่านเยาวราช ดังนี้

- **ด้านการกำหนดและตรวจสอบความรู้** ควรมีการกำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนความรู้สำคัญของร้านอาหาร เพื่อให้การจัดการจัดสรรทรัพยากรภายในร้านอาหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับการดำเนินการธุรกิจร้านอาหารในสังคมปัจจุบันและอนาคต

- **ด้านการแสวงหาและการสร้างความรู้** ธุรกิจร้านอาหารในย่านเยาวราชควรมีการสร้างเครือข่ายความรู้ภายนอกร้านอาหารเพื่อสร้างความเข้มแข็งของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และร่วมกันในการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารในย่านเยาวราชร่วมกัน

- **ด้านการจัดเก็บความรู้** ควรมีวิธีการจัดเก็บความรู้ของการประกอบกิจการร้านอาหาร อย่างเป็นรูปธรรม เป็นหมวดหมู่ ในแหล่งข้อมูลที่มีความคงทนถาวร ที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวก เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำตำรับอาหาร คู่มือการทำอาหาร เป็นต้น เพื่อเอื้อต่อการทบทวน ต่อยอด และถ่ายทอดความรู้ต่อไปได้

- **ด้านการถ่ายทอดความรู้** ควรมีการกำหนดตัวผู้รับความรู้ที่ชัดเจน และควรมีวิธีการถ่ายทอดความรู้ อย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการเพิ่มวิธีการถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้องค์ความรู้สามารถอยู่กับผู้รับความรู้และผู้สืบทอดกิจการได้อย่างชัดเจน ทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยสื่อในการถ่ายทอดที่เป็นตำราการประกอบอาหารที่มีการรายละเอียดของกระบวนการและเทคนิควิธีไว้ด้วย

- **ด้านการประเมินผลและการทบทวนความรู้** ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม สำหรับการวัดผลความสำเร็จของกิจการ จากกิจกรรมต่าง ๆ ในกิจการ ผลสำเร็จของการลงทุน อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจ

Research Title	Direction of Knowledge Management of Restaurant Business (SMEs) in Yaowarach
Researcher	Pawina Spiller
Research Consultants	Ass.Dr. Runjuan Prawatmuang
Organization	Faculty of Management Science, Suan Dusit University
Year	2015

Research Direction of Knowledge Management of Restaurant Business (SMEs) in Yaowarach aimed to study the restaurant business (SMEs) in Yaowarach, and its direction of knowledge management. This research used qualitative research methodology. Population of 9 entrepreneurs (SME restaurants) in Bangkok Yaowarach Samphanthawong are 9 people are observed with in-depth interviews and focus group.

The research result:

Key success factors of restaurant businesses (SMEs) in Yaowarach consist of; 1. Location, usually in front of a commercial building, beautifully decorated with Chinese and Thai style which creates an atmosphere of ancient Chinese and Thai culture as well as the taste of the food; 2. The production, focuses on selected quality ingredients. Combined to design a menu and taste that delighted customers with a blend of traditional Chinese food with original recipes and the preparation of western style in different menus. 3. The staff, consists of family members and hired employees to work in the kitchen and serving. 4. Services, focuses on friendly service, where best service are honesty and attention to the customers.

The knowledge management process of the restaurant business SMEs in Yaowarach area. **The knowledge identification and audit method;** utilizing the accumulated existing knowledge received from ancestors; adapting to modern ways of preparing food; creating customer satisfaction by providing services and preparing the food. **The knowledge acquisition and creation;** gathering information from colleagues, competitors and customers for new recipes; experience in both direct and indirect ways to find the way to win customers. There is the understanding that everyone has agreed to work together. **The knowledge collection;** entrepreneurs have a way to store the knowledge of the operation of the restaurant, keeping recipes of the restaurant secret. **The knowledge transfer;** passing on the knowledge, teaching to work together, working and simultaneously teaching to work. Students or those who have inherited the idea are able to find the answer or the solution to the problem themselves. **The knowledge Evaluation and knowledge review;** the evaluation and

review of the knowledge of the restaurant business to develop the restaurant business to find ways to work more efficiently and effectively, to correspond with the business objective.

Direction of Knowledge Management of Restaurant Business (SMEs) in Yaowarach, began with the integration of knowledge management, and crystallized into knowledge management approach in the context of the implementation of the restaurant business. Knowledge Management process of restaurant businesses (SMEs) in Yaowarach. The important directions for conducting restaurant business (SMEs) in the Yaowarach are;

- **The knowledge identification and audit method.** Should be established to consider reviewing some of the restaurant's knowledge. Insuring that allocated resources within the restaurant are used effectively and appropriately with the operation of the restaurant business in the best way in the present and the future.

- **The knowledge acquisition and creation.** Knowledge networks should be created with other restaurants to strengthen the restaurant business. The exchange of learning from each other and jointly developing the restaurant business in Yaowarach area should be encouraged.

- **The knowledge collection.** Ways to store the knowledge of the restaurant's operation should be found. Substantial resources should be permanently stored in ways that they can be accessed easily, such as electronic databases, internal cooking books and ingredients and preparation books etc., to facilitate the knowledge review, expand the knowledge and the knowledge transferring.

- **The knowledge transfer.** It should be decided to select the people, the knowledge receivers. The providers should provide the concrete knowledge. Ways for active knowledge transferring should be devised sending the knowledge available to the recipient and the recipient entity clearly. It can be treated effectively with a cookbook, with cooking details of the process and techniques as well.

- **The knowledge Evaluation and knowledge review.** A reasonable period for measuring the success of the venture should be implemented, to make the business succeed, specifically in order to increase the efficiency of business operations.