

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ
ผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส

THE UTILIZATION OF DIGITAL TECHNOLOGY AND ITS IMPACT ON THE OPERATIONAL
EFFICIENCY OF RESTAURANT ENTREPRENEURS IN NARATHIWAT PROVINCE

อนันต์ แวस्ताโป¹, เบญจพร ัญญวงษ์¹ และ อัสฟา อาแว²

Anan Waesatapo¹, Benjapon Tanyawong¹ and Afsa Arwae²

หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์¹

อาจารย์ สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์²

Bachelor of Business Administration Program in Management, Faculty of Management Sciences,
Princess of Naradhiwas University¹

Lecturer in Management, Faculty of Management Sciences, Princess of Naradhiwas University²

Corresponding Author e-mail: is_memee@hotmail.com

Received March 14, 2025; Revised April 9, 2025; Accepted April 20, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส 2) วิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านความเร็วในการให้บริการ การลดต้นทุน และคุณภาพการบริการ และ 3) ประเมินความสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านอาหารจำนวน 370 รายที่สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้ระบบ POS (92%) และระบบสั่งอาหารออนไลน์ (68%) ซึ่งช่วยเพิ่มความเร็วในการให้บริการโดยเฉลี่ย 25% และลดข้อผิดพลาดในการสั่งซื้อได้ถึง 90% นอกจากนี้ระบบจัดการสต็อกสามารถลดต้นทุนได้เฉลี่ย 15% ต่อเดือน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการถดถอยพหุคูณพบว่า ระดับการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2 = 0.72$) งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจร้านอาหาร

องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในธุรกิจร้านอาหารสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุน และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ผู้ประกอบการร้านอาหารควรให้ความสำคัญกับการลงทุนในเทคโนโลยี รวมถึงพัฒนาทักษะบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ: เทคโนโลยีดิจิทัล; ประสิทธิภาพการดำเนินงาน; ผู้ประกอบการร้านอาหาร

Abstract

This research article aims to: 1) investigate the use of digital technology in the operational processes of restaurant entrepreneurs in Narathiwat Province, 2) analyze the impact of digital technology on operational efficiency in terms of service speed, cost reduction, and service quality, and 3) evaluate the relationship between the level of technology adoption and operational efficiency. The study employed a quantitative research methodology, collecting data from 370 restaurant entrepreneurs selected through stratified sampling. Data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis.

The findings revealed that the majority of entrepreneurs utilized POS systems (92%) and online ordering systems (68%), which increased service speed by an average of 25% and reduced order errors by up to 90%. Additionally, inventory management systems reduced costs by an average of 15% per month. Multiple regression analysis indicated a statistically significant positive relationship between the level of technology adoption and operational efficiency ($R^2 = 0.72$). This research demonstrates that digital technology plays a crucial role in enhancing operational efficiency and the competitive capacity of restaurant businesses.

The knowledge gained from this research highlights that the adoption of digital technology in restaurant businesses can improve operational efficiency, reduce costs, and strengthen competitive capabilities. Restaurant entrepreneurs should prioritize investment in technology and develop personnel skills to maximize the effective use of technology.

Keywords: Digital Technology; Operational Efficiency; Restaurant Entrepreneurs

บทนำ

เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจของอุตสาหกรรมร้านอาหารทั่วโลก โดยเฉพาะในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพของบริการ ระบบบริหารจัดการขาย (Point of Sale:POS) ระบบสั่งอาหารออนไลน์ ระบบจัดการสต็อก และแพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี่เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น งานวิจัยของ Kasikorn Research Center (2023) ระบุว่าธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยมีมูลค่าตลาดกว่า 420,000 ล้านบาทต่อปี และมีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ย 6-8% ต่อปี โดยเฉพาะร้านอาหารที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถลดต้นทุนได้ถึง 20% และเพิ่มรายได้เฉลี่ย 15% อย่างไรก็ตาม แม้จะมีงานวิจัยที่สนับสนุนบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร เช่น Choi et al. (2020) และ Zhang & Chen (2023) ที่พบว่าระบบ POS และแพลตฟอร์มดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานของร้านอาหาร แต่ยังมีช่องว่างขององค์ความรู้เกี่ยวกับ

ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่เฉพาะ เช่น จังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างจากเมืองใหญ่ และขาดการศึกษาที่วิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อประสิทธิภาพของธุรกิจร้านอาหารในบริบทดังกล่าว

จังหวัดนราธิวาสเป็นพื้นที่ที่มีธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กและขนาดกลางเป็นจำนวนมาก แต่ยังคงมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล งานวิจัยของ National Statistical Office (2023) พบว่ามีเพียง 46% ของร้านอาหารขนาดเล็กที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้เต็มรูปแบบ ในขณะที่ 82% ของร้านอาหารขนาดใหญ่ใช้ระบบ POS และแพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี่อย่างแพร่หลาย ปัจจัยสำคัญที่ขัดขวางการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ต้นทุนเริ่มต้นที่สูง ขาดทักษะด้านเทคโนโลยี และการขาดโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กไม่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ การขาดมาตรการสนับสนุนจากภาครัฐที่มุ่งเน้นช่วยเหลือธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีระหว่างธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่ การศึกษานี้จึงเป็นความพยายามในการเติมเต็มช่องว่างทางองค์ความรู้และสร้างแนวทางที่เป็นรูปธรรมเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เพื่อให้ธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาสสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ จำเป็นต้องมีแนวทางที่ช่วยลดข้อจำกัดที่เกิดขึ้น หนึ่งในแนวทางสำคัญคือการสนับสนุนจากภาครัฐในการลดต้นทุนเริ่มต้น เช่น การให้เงินอุดหนุนหรือการจัดหาเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการลงทุนในเทคโนโลยี นอกจากนี้ ควรมีการจัดอบรมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้แก่ผู้ประกอบการและพนักงานร้านอาหาร เพื่อให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานระบบดิจิทัลในธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่ห่างไกล ทั้งนี้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาจะมีบทบาทสำคัญในการสร้างแนวทางที่ยั่งยืนและช่วยให้ธุรกิจร้านอาหารสามารถเติบโตได้ในยุคดิจิทัล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส รวมถึงวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อความเร็วในการให้บริการ การลดต้นทุน และคุณภาพของบริการ ตลอดจนประเมินความสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถามและการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ บทความวิจัยนี้ยังนำเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับแนวโน้มและข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยีในภาคธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส ซึ่งจะช่วยให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม ทั้งในระดับธุรกิจและระดับนโยบายของภาครัฐ เพื่อให้ธุรกิจร้านอาหารสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส
- 2) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหาร
- 3) เพื่อประเมินความสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส

การทบทวนวรรณกรรม

1. เทคโนโลยีดิจิทัลในอุตสาหกรรมร้านอาหาร

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในธุรกิจร้านอาหารได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งเป็นตัวเร่งให้ธุรกิจต้องปรับตัวเข้าสู่แพลตฟอร์มออนไลน์ งานวิจัยของ Kim, Park, & Lee (2023) พบว่าการใช้ระบบ Point of Sale (POS) และแพลตฟอร์มการสั่งอาหารออนไลน์สามารถช่วยให้ธุรกิจร้านอาหารลดความผิดพลาดในการดำเนินงานได้ถึง 90% และเพิ่มความเร็วในการให้บริการลูกค้าได้ถึง 30% ในขณะทำงานของ Choi, Cho, & Lee (2020) ระบุว่าร้านอาหารที่ใช้ระบบ POS และระบบบริหารจัดการสต็อกสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉลี่ยแล้วสามารถลดต้นทุนได้ 15-20% ต่อเดือน นอกจากนี้ งานวิจัยของ Harrington & Ottenbacher (2018) ชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้าและทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนมากที่กล่าวถึงข้อดีของเทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจร้านอาหาร แต่งานเหล่านี้ส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่ธุรกิจขนาดใหญ่หรือธุรกิจที่อยู่ในเขตเมืองที่มีการเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่าย ยังไม่มีการศึกษาที่เน้นถึงผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กและกลางในพื้นที่ที่มีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น จังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นช่องว่างขององค์ความรู้ที่จำเป็นต้องได้รับการศึกษา

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจร้านอาหาร

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในธุรกิจร้านอาหารสามารถแบ่งออกเป็นหลายด้าน ได้แก่ ปัจจัยทางการเงิน ทักษะของผู้ประกอบการ และการสนับสนุนจากภาครัฐ งานวิจัยของ Zhang & Chen (2023) พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีมีแนวโน้มที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้มากกว่าผู้ที่มองว่าเทคโนโลยีเป็นภาระค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ McCarthy, Pitt, Berthon, & Moon (2021) ได้ศึกษาว่าการขาดการสนับสนุนจากภาครัฐและการขาดแคลนทรัพยากรเป็นอุปสรรคสำคัญในการนำเทคโนโลยีไปใช้ในธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็ก

งานวิจัยในประเทศไทยโดย Kasikom Research Center (2021) พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารที่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลมีแนวโน้มที่จะลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยดังกล่าวยังไม่ได้ลงลึกในประเด็นของพื้นที่เฉพาะ เช่น จังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีลักษณะของ

เศรษฐกิจที่แตกต่างจากเขตเมืองใหญ่ การศึกษานี้จึงมีความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ในบริบทของธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่ที่มีข้อจำกัดทางเทคโนโลยี

3. ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

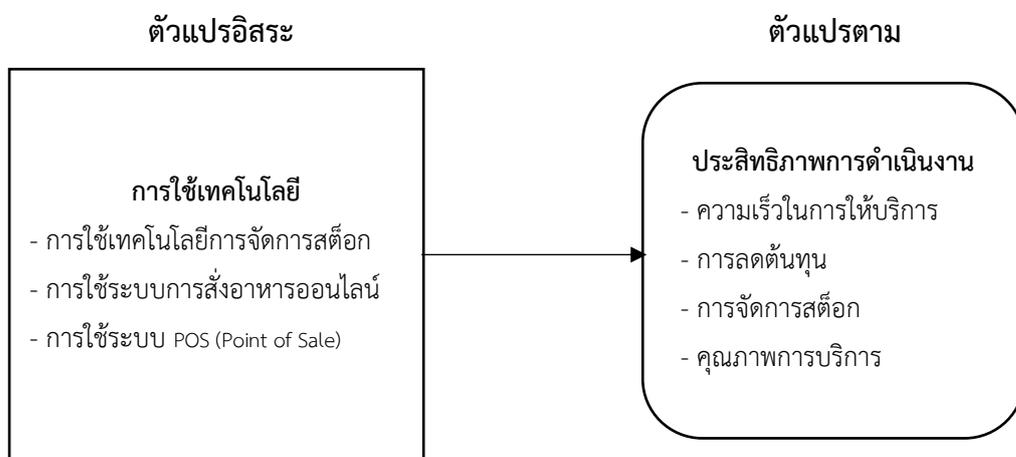
ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารได้รับการศึกษาอย่างแพร่หลาย งานของ Kaplan & Anderson (2004) ชี้ให้เห็นว่าระบบบริหารจัดการร้านอาหารที่ใช้เทคโนโลยีสามารถลดความผิดพลาดในการให้บริการ เพิ่มความเร็วในการดำเนินงาน และช่วยให้ร้านอาหารสามารถปรับตัวเข้าสู่ตลาดออนไลน์ได้ดียิ่งขึ้น ขณะที่ Sangroya & Ghosh (2020) พบว่าเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้ร้านอาหารสามารถลดต้นทุนค่าแรงงานได้ถึง 25% โดยการใช้ระบบอัตโนมัติในการบริหารจัดการออเดอร์

ในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยของ National Statistical Office (2023) ระบุว่า 46% ของร้านอาหารขนาดเล็กในประเทศไทยยังคงพึ่งพาการดำเนินงานแบบดั้งเดิม และยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเป็นเพราะต้นทุนเริ่มต้นสูง และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ การศึกษาของ Kasikorn Research Center (2023) ยังพบว่าแม้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่หากไม่มีการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร้านอาหารอาจไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนในเทคโนโลยี

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด การจัดการเทคโนโลยี (Technology Management) และประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎี Diffusion of Innovation Theory (Rogers, 2003) และ Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989) เพื่ออธิบายการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีพื้นที่วิจัยคือ จังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดกลางและขนาดเล็กจำนวนมาก และกำลังอยู่ในช่วงของการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 6,678 แห่ง (National Statistical Office of Thailand, 2023) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 370 ราย คำนวณโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Israel (1992) ซึ่งเหมาะสมกับประชากรขนาดใหญ่ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม งานวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยพิจารณาตามขนาดของร้านอาหาร (ขนาดเล็กและขนาดกลาง) และพื้นที่ตั้ง (เช่น อำเภอเมืองนราธิวาส ตากใบ สุโหลงโก-ลก บาเจาะ ธาระแง ฯลฯ) จากนั้นทำการจัดกลุ่มตามประเภทของร้านอาหาร (ร้านอาหารทั่วไป ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ร้านอาหารเฉพาะทาง) และใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ (Systematic Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมลักษณะร้านอาหารในทุกประเภทอย่างสมดุล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากแนวคิดของ Davis (1989) เรื่อง Technology Acceptance Model (TAM) และ Kaplan & Anderson (2004) เรื่อง Cost Efficiency in Business Operations แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านอาหาร เช่น ขนาดธุรกิจ อายุของกิจการ และระดับการใช้เทคโนโลยี (เป็นแบบ Check list) (2) ระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการดำเนินงาน เช่น การใช้ระบบ POS ระบบสั่งอาหารออนไลน์ และระบบจัดการสต็อก (ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ) (3) ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ความเร็วในการให้บริการ การลดต้นทุน และคุณภาพของการบริการ (ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับเช่นกัน) แบบสอบถามฉบับนี้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 และมีการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างนำร่องจำนวน 30 ราย ในเขตอำเภอเมืองนราธิวาส โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

การรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 โดยใช้แบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสารและออนไลน์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนจำนวน 370 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% ทั้งนี้ การวิจัยนี้ได้รับการยกเว้นการตรวจสอบจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เนื่องจากไม่ได้เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลหรือประเด็นอ่อนไหวที่อาจกระทบต่อสิทธิหรือศักดิ์ศรีของผู้ให้ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และร้อยละ (Percentage) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยนี้จะช่วยให้สามารถประเมินผลกระทบของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจร้านอาหาร และนำเสนอแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาสต่อไป

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส พบว่า 92% ของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการวิจัยใช้ระบบ POS (Point of Sale) ในการบริหารจัดการคำสั่งซื้อและการชำระเงิน โดยเฉพาะร้านอาหารขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีปริมาณลูกค้าสูง ระบบ POS ช่วยลดข้อผิดพลาดในการคิดเงินและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ 68% ของผู้ประกอบการนำระบบสั่งอาหารออนไลน์มาใช้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขยายฐานลูกค้าและรองรับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่นิยมใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการสั่งอาหาร

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาส

เทคโนโลยีที่ใช้	จำนวนผู้ประกอบการที่ใช้ (%)
ระบบ POS	92%
ระบบสั่งอาหารออนไลน์	68%
ระบบจัดการสต็อกอัตโนมัติ	76%
ระบบ CRM	60%

ในด้านการจัดการสต็อกสินค้า พบว่า 76% ของผู้ประกอบการใช้ระบบจัดการสต็อกอัตโนมัติ (Automated Inventory Management System) ซึ่งช่วยลดปัญหาการขาดแคลนวัตถุดิบและลดของเสียจากวัตถุดิบหมดอายุ นอกจากนี้ 60% ของผู้ประกอบการใช้ระบบบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM: Customer Relationship Management) ซึ่งช่วยให้ร้านอาหารสามารถจัดการข้อมูลลูกค้า วิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค และนำเสนอบริการที่เหมาะสมให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหาร พบว่าระบบ POS และระบบสั่งอาหารออนไลน์ช่วยเพิ่มความเร็วในการให้บริการโดยเฉลี่ย 25% เมื่อเทียบกับร้านอาหารที่ยังใช้ระบบดั้งเดิม นอกจากนี้ 90% ของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบสั่งอาหารออนไลน์สามารถลดข้อผิดพลาดในการสั่งซื้อได้อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยของผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหาร

ผลกระทบของเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย (%)
เพิ่มความเร็วในการให้บริการ	25%
ลดข้อผิดพลาดในการสั่งซื้อ	90%
ลดต้นทุนการดำเนินงานต่อเดือน	15%
เพิ่มยอดขายจากลูกค้าเดิม	20%
เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า	80%

ในด้านการลดต้นทุนการดำเนินงาน พบว่า ระบบจัดการสต็อกอัตโนมัติช่วยลดต้นทุนเฉลี่ย 15% ต่อเดือน คิดเป็นมูลค่าประมาณ 8,000 บาทต่อร้าน นอกจากนี้ ร้านอาหารที่ใช้ระบบ CRM สามารถเพิ่มยอดขายจากลูกค้าเดิมได้ประมาณ 20% โดยใช้กลยุทธ์ส่งเสริมการขายและการตลาดแบบเฉพาะบุคคล ในแง่ของคุณภาพการบริการ พบว่า 80% ของผู้ประกอบการที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลรายงานว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในด้านความเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องของคำสั่งซื้อ และความสะดวกในการชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัล

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหารโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่าง ระดับการใช้เทคโนโลยีและประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนครราชสีมา ($R^2 = 0.72$) แสดงให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถอธิบายผลลัพธ์ทางธุรกิจได้ถึง 72%

ตารางที่ 3 ค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Matrix)

ตัวแปร	ระบบ POS	ระบบสั่งอาหารออนไลน์	ระบบจัดการสต็อก	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ระบบ POS	1.0			
ระบบสั่งอาหารออนไลน์	0.68	1.0		
ระบบจัดการสต็อก	0.62	0.59	1.0	
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	0.74	0.71	0.66	1.0

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน พบว่าทุกตัวแปรอิสระ ได้แก่ การใช้ระบบ POS ระบบสั่งอาหารออนไลน์ และระบบจัดการสต็อก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.74, 0.71$ และ 0.66)

ตามลำดับ) แสดงว่าเทคโนโลยีทั้งสามประเภทมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพของร้านอาหาร โดยไม่มีปัญหา Multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	t	Sig.	VIF	Tolerance
ระบบ POS	0.65	0.08	0.54	8.13	0.0	1.52	0.658
ระบบจัดการสต็อก	0.48	0.07	0.41	7.5	0.0	1.46	0.684
ระบบสั่งอาหารออนไลน์	0.42	0.06	0.37	6.0	0.0	1.39	0.719

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระทั้งสาม ได้แก่ การใช้ระบบ POS ระบบจัดการสต็อก และระบบสั่งอาหารออนไลน์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < .05) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือระบบ POS ($\beta = 0.54$, $t = 8.13$) รองลงมาคือระบบจัดการสต็อก ($\beta = 0.41$) และระบบสั่งอาหารออนไลน์ ($\beta = 0.37$) ค่าความแปรปรวนร่วม (R^2) เท่ากับ 0.72 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งสามสามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ร้อยละ 72 และค่า VIF ทุกตัวต่ำกว่า 10 พร้อมค่า Tolerance สูงกว่า 0.1 แสดงว่าไม่พบปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ตัวแปรอิสระ	ค่าเบต้า (β)
ระบบ POS	0.65
ระบบจัดการสต็อกอัตโนมัติ	0.48
ระบบสั่งอาหารออนไลน์	0.42

เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่าระบบ POS มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมีค่าเบต้า (β) เท่ากับ 0.65 รองลงมาคือระบบจัดการสต็อกอัตโนมัติที่มีค่าเบต้า 0.48 และระบบสั่งอาหารออนไลน์ที่มีค่าเบต้า 0.42 แสดงให้เห็นว่าการนำระบบเหล่านี้มาใช้มีผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหาร

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาสมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกด้าน ทั้งด้านความเร็วในการให้บริการ การลดต้นทุน และการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการลงทุนในเทคโนโลยีที่เหมาะสม และมีการพัฒนาทักษะของพนักงานให้สามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาสมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการดำเนินงาน โดยพบว่าร้อยละ 92 ใช้ระบบ POS และร้อยละ 68 ใช้ระบบสั่งอาหารออนไลน์ ซึ่งช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) เกี่ยวกับ Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งระบุว่าความสะดวกในการใช้งานและประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (2003) เกี่ยวกับ Diffusion of Innovations Theory ที่อธิบายว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้กับวิถีปฏิบัติเดิม และความสามารถในการทดลองใช้งาน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากการศึกษาของ Chong et al. (2011) ที่พบว่าอุปสรรคหลักของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจขนาดเล็กคือข้อจำกัดด้านงบประมาณและความรู้ทางเทคนิค ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาสมีการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรที่ช่วยส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Li & Wang (2020) ที่พบว่าธุรกิจที่ได้รับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีมีแนวโน้มปรับตัวได้รวดเร็วขึ้น

การใช้ระบบ POS และระบบสั่งอาหารออนไลน์ช่วยเพิ่มความเร็วในการให้บริการเฉลี่ยร้อยละ 25 ลดข้อผิดพลาดในการสั่งซื้อได้ถึงร้อยละ 90 และการใช้ระบบจัดการสต็อกช่วยลดต้นทุนเฉลี่ยร้อยละ 15 ต่อเดือน ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter (1985) เกี่ยวกับ Value Chain Model ซึ่งระบุว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการดำเนินงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนได้โดยตรง ทั้งนี้ ยังสนับสนุนข้อสรุปของ Brynjolfsson & McAfee (2014) ที่กล่าวว่าธุรกิจที่นำระบบดิจิทัลมาใช้สามารถเพิ่มผลิตภาพและลดต้นทุนการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้แตกต่างจากงานวิจัยของ Bresnahan et al. (2002) ที่ระบุว่าผลกระทบของเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับระดับความพร้อมของบุคลากรและความสามารถในการบริหารจัดการ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า ธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาสมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี POS และระบบสั่งอาหารออนไลน์ ทำให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการของร้านอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความแม่นยำของคำสั่งซื้อ ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) เกี่ยวกับ SERVQUAL Model ที่ระบุว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีสามารถช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการได้โดยตรง งานวิจัยของ Bitner et al. (2000) ยังระบุว่าเทคโนโลยีที่ใช้ในร้านอาหารช่วยลดภาระงานของพนักงานและเพิ่มความสามารถในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น

ผลการวิเคราะห์พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2 = 0.72$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Melville et al. (2004) เกี่ยวกับ IT Business Value Model ที่อธิบายว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจผ่านการปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทั้งนี้ ยังสนับสนุนผลการศึกษาของ Aral & Weill (2007) ที่พบว่าธุรกิจที่ลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศและมีการบริหารจัดการที่ดีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้มากกว่าธุรกิจที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม

ตาม ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากงานของ Zhu & Kraemer (2005) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีและประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและระดับการแข่งขันของอุตสาหกรรม ซึ่งอาจเป็นเพราะร้านอาหารในจังหวัดนครราชสีมาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยี และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาด้านดิจิทัล

ดังนั้น ผลการศึกษานี้ยืนยันว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในธุรกิจร้านอาหารมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุน และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการลงทุนในเทคโนโลยี รวมถึงพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีแก่ผู้ประกอบการร้านอาหาร เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจ

ในอนาคต ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ความพร้อมของบุคลากร นโยบายภาครัฐ และปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค นอกจากนี้ ควรพิจารณาผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว รวมถึงศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจร้านอาหารต่อไป

จากการศึกษาเพิ่มเติม ยังพบว่าความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจร้านอาหารขึ้นอยู่กับปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี และการให้การสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต

สรุปองค์ความรู้

งานวิจัยนี้นำเสนอองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจร้านอาหาร โดยเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยี เช่น ระบบ POS ระบบสั่งอาหารออนไลน์ ระบบจัดการสต็อก และระบบบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนของธุรกิจร้านอาหาร

องค์ความรู้/นวัตกรรมจากการวิจัย

งานวิจัยนี้นำเสนอองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจร้านอาหาร โดยเน้นวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยยืนยันว่าเทคโนโลยีสำคัญ ได้แก่ ระบบ POS ระบบสั่งอาหารออนไลน์ ระบบจัดการสต็อก และระบบบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญในการเพิ่มความเร็ว ลดข้อผิดพลาด และลดต้นทุนของร้านอาหาร

การใช้ระบบ POS และระบบสั่งอาหารออนไลน์ช่วยเพิ่มความเร็วในการให้บริการและลดข้อผิดพลาดในการสั่งซื้อ ระบบจัดการสต็อกช่วยบริหารวัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่การใช้ระบบ CRM ช่วยเพิ่ม

อัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าเดิม นอกจากนี้ ยังพบว่าแม้ร้านอาหารขนาดเล็กจะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร แต่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะผ่านการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น ฟู้ดเดลิเวอรี่และโซเชียลมีเดีย

การถ่ายทอดและนำไปใช้ประโยชน์

องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในหลายด้าน

ด้านวิชาการ ข้อมูลที่ได้สามารถใช้เป็นฐานความรู้ในการศึกษาต่อเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจร้านอาหาร การบริหารเทคโนโลยี และการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล นอกจากนี้ นักวิจัยสามารถใช้ผลการศึกษานี้เพื่อศึกษาต่อยอดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในธุรกิจอาหารประเภทอื่น ๆ

ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับร้านอาหารอื่น ๆ โดยเฉพาะในตลาดที่มีการแข่งขันสูง

ระดับชุมชนและสังคม การใช้เทคโนโลยีในร้านอาหารสามารถช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่น และเพิ่มโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ได้ นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ในธุรกิจร้านอาหารยังสามารถช่วยพัฒนาทักษะของแรงงานในท้องถิ่น ทำให้เกิดการจ้างงานที่มีคุณภาพมากขึ้น

เชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้ข้อมูลจากงานวิจัยนี้เพื่อกำหนดแนวทางในการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการร้านอาหารนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจของตนเอง โดยอาจมีมาตรการสนับสนุน เช่น การให้เงินอุดหนุนสำหรับการลงทุนในเทคโนโลยี การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับใช้เทคโนโลยีในธุรกิจ และการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจร้านอาหาร

งานวิจัยนี้ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจร้านอาหาร และสามารถนำไปต่อยอดเพื่อสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารให้มีความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบ POS ระบบสั่งอาหารออนไลน์ และระบบจัดการสต็อก มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการลงทุนในเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจตนเอง พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะในการใช้งานระบบเหล่านี้ได้อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อเพิ่มความเร็วในการให้บริการ ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน และลดต้นทุนได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในระดับนโยบายภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีบทบาทในการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากขึ้น เช่น การให้เงินสนับสนุนหรือเงินกู้เพื่อการลงทุนในเทคโนโลยี การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบ POS ระบบสั่งอาหารออนไลน์ และระบบจัดการสต็อก รวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตและดิจิทัลในพื้นที่ชนบท เพื่อสร้างความเท่าเทียมทางเทคโนโลยีและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจท้องถิ่น

สำหรับงานวิจัยในอนาคต ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในธุรกิจร้านอาหาร เช่น ทักษะของผู้ประกอบการ ความพร้อมด้านเงินทุน ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และระดับทักษะด้านเทคโนโลยีของพนักงาน รวมถึงการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีขั้นสูง อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่มีแนวโน้มจะกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพของธุรกิจร้านอาหารในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- Aral, S., & Weill, P. (2007). IT assets, organizational capabilities, and firm performance: How resource allocations create competitive advantage. *Organization Science*, 18(5), 763–780.
- Berthon, P., & Moon, J. (2021). Restaurant management technology: A review of trends and future directions. *International Journal of Hospitality Management*, 98, 103–115.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
- Choi, S., Cho, S., & Lee, H. (2020). The impact of technology on restaurant performance: A comparative study of POS systems. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 44(2), 187–205.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Harrington, R. J., & Ottenbacher, M. C. (2018). Innovation management: A model for restaurant firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 695–713.
- Israel, G. D. (1992). *Determining sample size*. University of Florida Cooperative Extension Service, Institute of Food and Agricultural Sciences (IFAS), EDIS.
- Kaplan, R. S., & Anderson, S. R. (2004). Time-driven activity-based costing. *Harvard Business Review*, 82(11), 131–138.
- Kasikorn Research Center. (2021). *Digital adaptation in the restaurant industry*. *Kasikorn Research Journal*, 28(3), 101–119. (in Thai)
- Kasikorn Research Center. (2023). *Thai restaurant industry trends*. Bangkok: Kasikornbank. (in Thai)
- Kim, J., Park, S., & Lee, M. (2023). Customer behavior analytics for improving service quality in the restaurant industry: Insights from big data. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1), 101–115.

- Li, Y., & Wang, J. (2020). Government support and digital transformation in SMEs: A case study. *Technology in Society, 63*, 101–120.
- National Statistical Office. (2023). *Digital economy report*. Ministry of Digital Economy and Society, Thailand. (in Thai)
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sangroya, D., & Ghosh, M. (2020). The role of information and communication technology in enhancing operational efficiency in restaurants. *Journal of Business & Industrial Marketing, 35*(7), 1211–1223.
- Zhang, L., & Chen, Y. (2023). Technology and sustainable growth: How restaurants are leveraging digital transformation for competitive advantage. *Journal of Service Research, 26*(2), 215–229.
- Zhu, K., & Kraemer, K. L. (2005). Post-adoption variations in usage and value of e-business by organizations: Cross-country evidence from the retail industry. *Information Systems Research, 16*(1), 61–84.