

รูปแบบการดำเนินธุรกิจโต๊ะจีนของผู้ประกอบการโต๊ะจีนแห่งหนึ่งใน

อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

Pattern of Chinese Dishes Business in Mueang Nakhorn Pathom,

Nakhorn Pathom Province, Thailand

พิทักษ์ ศิริวงศ์¹ กัธร แจ่มจำรัส² บันลือศักดิ์ เหล่างาม² และพงษ์ธร ปิยะพันธุ์²

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินธุรกิจโต๊ะจีนของผู้ประกอบการโต๊ะจีนแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยใช้การสังเกต และการสัมภาษณ์ระดับลึก ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมมีคู่แข่งหลายราย ผู้ประกอบการธุรกิจโต๊ะจีนต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดหลายด้าน ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการ ด้านการตั้งราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านวิธีการให้บริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ เพื่อทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ ปัญหาที่สำคัญในการประกอบธุรกิจโต๊ะจีนคือ ปัญหาการแข่งขันอย่างรุนแรง ปัญหาด้านการเมืองและปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้มีผู้ใช้บริการลดน้อยลง และปัญหาด้านการตรวจสอบมาตรฐานจากหน่วยงานราชการในด้าน ความสะอาด ปลอดภัย

คำสำคัญ: ธุรกิจโต๊ะจีน ผู้ประกอบการ

Abstract

This research is qualitative research aim to study: pattern, problems and obstacles of Chinese dishes business in Nakhorn Pathom Province, Thailand. By using observation and in-depth interviews. The results showed that Chinese dishes business have many competitors, must use several marketing strategies, both goods and services, pricing, place, promotion, employees of service providers, and physical evidence to make customers impressed. The problems and obstacles in business Chinese dishes are competition problems, Problems of political and economic slump. Make users less and problem of monitoring safety standards by government officer.

Keyword: Chinese dishes business, Entrepreneur

บทนำ

ในอดีตคนไทยนิยมการปรุงอาหารเพื่อรับประทานในครอบครัวหรือเพื่อนำไปแบ่งปันให้แก่ญาติพี่น้อง และเพื่อนบ้านใกล้เคียง เมื่อมีเทศกาลงานบุญต่างๆ มักมีการเชิญแขกมาร่วมงาน เมื่อมีผู้มาร่วมงานเพิ่มมากขึ้น ในการทำอาหารเลี้ยงแขกจึงต้องขอความร่วมมือจากญาติพี่น้องหรือจากเพื่อนบ้านใกล้เคียงมาร่วมกันปรุงอาหาร เพื่อให้ทันเลี้ยงผู้มาร่วมงาน ในปัจจุบันในการจัดงานเลี้ยงเจ้าภาพไม่นิยมทำอาหารด้วยตนเองเนื่องจากเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยาก เสียเวลา และทำให้เกิดความเหน็ดเหนื่อยในการจัดงาน นอกจากนี้ต้องปรุงอาหารแล้วยังต้องจัดตกแต่งสถานที่ นำอาหารมาออกให้บริการรวมทั้งการทำความสะอาดภาชนะและสถานที่ภายหลังงานเลี้ยงเสร็จ ปัจจุบันหากมีงานเลี้ยงจึงนิยมใช้บริการธุรกิจในการจัดเลี้ยง โดยเฉพาะการจัดเลี้ยงแบบเลี้ยงโต๊ะจีนมากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกสบายมากกว่า ธุรกิจโต๊ะจีนสามารถบริการอาหารหลายอย่างให้ผู้มาร่วมงานได้รับประทานอย่างเร็วและสามารถรองรับผู้มาร่วมงานได้จำนวนมาก ธุรกิจโต๊ะจีนจึงเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย ไปในท้องถิ่นต่างๆ ในจังหวัดนครปฐมมีผู้ประกอบการธุรกิจโต๊ะจีนมากกว่า 500 ราย

ปัจจุบันจังหวัดนครปฐมเป็นแหล่งผลิตอาหารปลอดภัยและสินค้าเกษตรอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก ที่มีคุณภาพ อาหารโต๊ะจีน ถือได้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงของจังหวัดนครปฐม มีผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก สิ่งสำคัญในการทำธุรกิจโต๊ะจีนคือ รสชาติ ราคา คุณภาพของอาหาร รายการอาหารที่มีให้เลือกหลากหลาย ขั้นตอนในการผลิตอาหารของผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นการปรุง การเลือกใช้วัตถุดิบ การนำอาหารออกให้บริการ ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะ อาหาร จะต้องสะอาดและปลอดภัยถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค และยังรักษาคุณภาพของผู้ประกอบการ (สมจิตร ศรีศุกร, 2547) ผู้ประกอบการธุรกิจโต๊ะจีนต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ รสชาติของอาหารต้องมีความเหมาะสมกับราคา มีราคาที่เป็นธรรมและสามารถต่อรองได้ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค สามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และเกิดการว่าจ้างซ้ำจากผู้บริโภคจนกลายเป็นเจ้าประจำ

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจโต๊ะจีน เพื่อจะได้ทราบถึงกระบวนการดำเนินธุรกิจโต๊ะจีน เพื่อสำรวจ และประเมินส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจโต๊ะจีน และทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจโต๊ะจีนในเทศบาลเมืองนครปฐม การใช้กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจโต๊ะจีนในภาวะที่มีการแข่งขันสูง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน เนื่องจากในจังหวัดนครปฐมมีการขยายตัวของธุรกิจโต๊ะจีนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีการแข่งขันที่มีความรุนแรง ผู้ประกอบการธุรกิจโต๊ะจีนหลายรายต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของการแข่งขันส่วนประสมทางการตลาด และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและมุ่งสู่ศูนย์กลางการแข่งขันทางการให้บริการโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินธุรกิจโต๊ะจีนของผู้ประกอบการโต๊ะจีนแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อสำรวจ และประเมินส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจโต๊ะจีน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจโต๊ะจีน

การทบทวนวรรณกรรม

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ (2541) และ ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2549) ได้กล่าวว่าธุรกิจบริการใช้ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7 ด้าน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า ประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บริการที่ธุรกิจนำเสนอให้กับลูกค้า
2. ด้านราคา ได้แก่ ราคาของบริการรวมทั้งเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระเงิน ที่ธุรกิจเป็นผู้กำหนด
3. ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดจำหน่าย และการสนับสนุนการให้บริการ เพื่อให้มีพร้อมที่จะบริการลูกค้า รวมถึงช่องทางที่จะทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการของธุรกิจ
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การติดต่อสื่อสารในเรื่องข้อมูลการตลาด และการให้บริการระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ
5. ด้านบุคลากร หรือพนักงาน ได้แก่คนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ
6. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ การแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงรูปแบบการบริการอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ความสะอาด ความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ เป็นต้น
7. ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการรวมถึงวิธีการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้าเพื่อส่งมอบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและพึงพอใจ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาการดำเนินธุรกิจใต้เงินแห่งหนึ่ง ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ระดับลึกโดยใช้แนวคำถามในการวิจัยที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด และทฤษฎี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการใต้เงิน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. เจ้าของธุรกิจใต้เงิน 1 คน
2. ผู้ดูแลการเงินธุรกิจใต้เงิน 1 คน
3. หัวหน้าพ่อครัวธุรกิจใต้เงิน 1 คน
4. พนักงาน 10 คน
5. ผู้ที่มาใช้บริการธุรกิจใต้เงิน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินวิจัยครั้งนี้ เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบแนวทางในการสัมภาษณ์
2. สมุดจดบันทึก
3. เครื่องบันทึกเสียง
4. กล้องถ่ายภาพดิจิทัล
5. การเสวนากับผู้ให้คำปรึกษา
6. พานะที่ใช้เดินทางไปยังสถานที่ทำการศึกษาวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตการณ์สภาพแวดล้อม และ การทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจใต้เงิน
2. การสัมภาษณ์ระดับลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้ขออนุญาตฉบับที่กและสำรวจภาคสนามเพื่อรู้วิธีการประกอบธุรกิจใต้เงินทุกขั้นตอน
3. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า ด้านข้อมูล โดยพิจารณาแหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคลที่แตกต่างกัน การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย สามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทั้งสามมาพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมด โดยการเขียนบันทึกการถอดความในเทปบันทึกการสนทนา อ่าน ฟัง วิเคราะห์ข้อมูล และนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาตามกรอบวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ก่อนทำการศึกษา นำเสนอสรุปผลการศึกษา รวมทั้งเสนอข้อเสนอแนะ และรายงานผลการศึกษา

ผลการศึกษา

ความเป็นมาของการประกอบธุรกิจใต้เงิน

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ประกอบการใต้เงินแห่งนี้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจใต้เงินมานานถึง 60 ปี โดยเริ่มต้นจากผู้ก่อตั้งรายแรกได้สร้างธุรกิจใต้เงิน และดำเนินธุรกิจใต้เงินนานถึง 43 ปี หลังจากเสียชีวิต บุตรชายคนที่ 3 จากพี่น้องทั้งหมด 7คนได้เข้ามาบริหารงาน โดยเริ่มบริหารธุรกิจใต้เงินตั้งแต่อายุ 30 ปี จนมาถึงปัจจุบันอายุ 47 ปี รวมระยะเวลาบริหารมานานถึงปัจจุบันเป็นเวลา 17 ปี

การรับงานของธุรกิจใต้เงิน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ประกอบการมีการรับงานอยู่ด้วยกัน 3 แบบ ดังนี้

1. การรับงานทางโทรศัพท์ ส่วนมากเป็นกลุ่มลูกค้าเก่าที่ได้เคยมาใช้บริการใต้เงินแล้ว โดยมีการตกลงในรายละเอียดของรายการอาหาร ราคา สถานที่ จำนวนใต้เงิน และเวลาที่จะจัดงาน โดยส่วนใหญ่ใช้วิธีติดต่อทางโทรศัพท์ เมื่อตกลงในรายละเอียดแล้ว ลูกค้าต้องโอนเงินค่ามัดจำผ่านทางธนาคารร้อยละ 30 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดโดยเจ้าของกิจการใต้เงินจะแจ้งเลขบัญชีธนาคารให้กับลูกค้าเพื่อโอนเงินค่ามัดจำส่วนนี้

2. การรับงานจากผู้ให้บริการโดยตรง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้ารายใหม่ เนื่องจากลูกค้าที่เคยรับประทานอาหารของร้านมาก่อน มีความประทับใจในบริการ และมีความต้องการใช้บริการธุรกิจใต้เงินของร้านนี้ในงานของตนจึงได้โทรศัพท์เข้ามาเพื่อติดต่อสอบถามข้อมูล เจ้าของกิจการจึงนัดหมายกับลูกค้าและเป็นผู้เดินทางไปนำเสนอการบริการของร้านกับลูกค้าโดยตรงในรายละเอียดเรื่องรายการอาหาร ราคา สถานที่ จำนวนใต้เงิน และเวลาที่จะจัดงาน เมื่อตกลงกับลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าต้องจ่ายค่ามัดจำส่วนนี้ร้อยละ 30 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด

3. การรับงานโดยให้ทางร้านทำอาหารให้ทดลองรสชาติก่อน เป็นกลุ่มลูกค้าที่ต้องการชิมอาหารก่อนที่จะตกลงใช้บริการ ได้แก่ องค์กร โรงงาน หรือบริษัท โดยการโทรศัพท์เข้ามาเพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลและระบุรายการอาหารที่จะต้องการทดลองรสชาติ แล้วจึงนัดวัน เวลา สถานที่ เพื่อเตรียมตัวไปประกอบอาหารตามที่ลูกค้าระบุไว้ หากลูกค้าพอใจจึงตกลงเรื่อง รายการอาหาร ราคา สถานที่ จำนวนใต้เงิน วันที่และเวลาที่จะจัดใต้เงิน เมื่อตกลงกับลูกค้าเรียบร้อยแล้วลูกค้าต้องจ่ายค่ามัดจำจำนวนร้อยละ 30 เช่นกัน

สินค้าและบริการ

จากการสัมภาษณ์พบว่า มีสินค้าและบริการให้เลือกหลายอย่างตามความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย โดยมีรายการอาหารให้เลือก 5 ราคา ดังนี้

1. รายการอาหารใต้เงิน ราคา 1,100 บาท เหมาะสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการสินค้าราคาถูก ในราคานี้ประกอบด้วยรายการอาหาร 9 อย่าง อาหารหลักของสินค้าราคานี้เป็นอาหารที่จัดบริการตามมาตรฐานใต้เงินทั่วไป ได้แก่ ข้าวเหนียว กระเพาะปลาน้ำแดง กุ้งอบวุ้นเส้น ยำสามกรอบ ปลาหมึกผัด มะนาว ข้าวผัดปู ต้มยำรวมมิตร ของหวาน หวานร้อนข้าวเหนียวเผือก เป็นต้น

2. รายการอาหารใต้เงินราคา 1,300 บาท เหมาะสำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยลูกค้าจะมองที่ราคาสินค้ามากกว่ารายการอาหาร ราคานี้ประกอบด้วยรายการอาหาร 10 อย่าง อาหารหลักของสินค้าชุดนี้ ได้แก่ ข้าวเหนียวดำ สลัดกุ้งทอด กระเพาะปลาน้ำแดง เปิดยอดใส่ไก่ลัด กระเพาะหมูผัด ปลาสามรส ยำสามกรอบ ข้าวห่อใบบัว ไข่แตก ของหวาน เต้าหู้นมสด เป็นต้น

3. รายการอาหารใต้เงินราคา 1,500 บาท เหมาะสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการสินค้าในราคาระดับกลางๆ ที่ไม่ถูกและไม่แพงจนเกินไป ราคานี้จะมีรายการอาหาร 10 อย่าง อาหารหลักของสินค้าราคานี้มี

เม็ดมะม่วงหิมพานต์ หอยจ้อ ขาหมูยัดไส้ หูหลามน้ำแดง ยำปลาช่อนลุยสวน ปลากระพงนึ่งบ๊วย กระเพาะหมู ผัดหน่อไม้ฝรั่ง เห็ดหอมตุ๋นยาจีน ข้าวผัดปู ของหวาน หวานร้อนแป๊ะก๊วย เป็นต้น

4. รายการอาหารใต้เงินราคา 1,700 บาท เหมาะสำหรับกลุ่มลูกค้าที่พิจารณาสินค้าที่รายการอาหารมากกว่าด้านราคา โดยพิจารณาถึงอาหารที่มีความหรูหรา ได้แก่ มันฝรั่งทอด สีสีทอด ปลิงทะเลผัดน้ำมันหอย หูหลามเนื้อปูเห็ดหอมน้ำแดง ยำปลาช่อนลุยสวน ปลาเก๋าราคาพิริก กระเพาะหมูผัดเป่าอื้อ ผัดหน่อของงก ไก่จุ่มนึ่งไข่กบ ของหวาน มะพร้าวตุ๋นแป๊ะก๊วย เป็นต้น

5. รายการอาหารใต้เงินราคา 2,000 บาท เหมาะสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความสามารถจ่ายเงินได้สูง ลูกค้ากลุ่มนี้พิจารณาถึงความหรูหราเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ราคานี้ประกอบด้วยอาหาร 12 อย่าง อาหารที่โดดเด่นได้แก่ หูหลามเป่าอื้อน้ำแดง ปลิงทะเลสีน้ำตาล ปลาหมึกนึ่งจิว หัวปลาหมึกหม้อไฟ ของหวาน แป๊ะก๊วยรังนก

จากการสัมภาษณ์พบว่ารายการอาหารในราคาสูง ๆ สามารถปรับเปลี่ยนได้ สินค้านี้ไม่ได้กำหนดตายตัว ลูกค้าสามารถตกลงกับเจ้าของธุรกิจเรื่องรายการอาหารตามที่ต้องการ แต่ก็ต้องอยู่ในเงื่อนไขของราคาที่เหมาะสม

การตั้งราคาใต้เงิน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ในการตั้งราคาของใต้เงินนั้นไม่มีหลายราคา เจ้าของธุรกิจใต้เงินคิดว่าลูกค้าแต่ละรายมีความสามารถในการซื้อไม่เท่ากัน จึงได้กำหนดราคาสินค้าไว้หลายราคาเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้ตามความต้องการ โดยแบ่งราคาออกเป็น 5 ราคา คือ 1,100 บาท 1,300 บาท 1,500 บาท 1,700 บาท และราคา 2,000 บาท ราคานี้เป็นราคาเฉพาะคำอาหารไม่รวมค่าเครื่องดื่ม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ หากต้องการพนักงานเสิร์ฟน้ำแข็งลูกค้าต้องจ่ายเงินเพิ่มใต้เงิน 100 บาท หากต้องการหมูนึ่งเพิ่ม ราคาตัวละ 900 บาท และถ้าจำนวนใต้เงินที่สั่งจองไม่ถึง 20 ใต้เงิน ลูกค้าต้องเพิ่มค่าเดินทาง 1,000-2,000 บาท ตามระยะทาง ราคานี้เฉพาะกรุงเทพและปริมณฑล จังหวัดอื่น ๆ ต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการเดินทางตามระยะทาง

สถานที่ในการจัดใต้เงิน

ความตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการใต้เงินเป็นอย่างมากเนื่องจาก เป็นธุรกิจที่ส่งออกไปนอกสถานที่เพื่อประกอบอาหารให้ลูกค้าที่มาใช้บริการตามเวลาและสถานที่ ที่ได้ตกลงกันไว้ ดังนั้นการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ ในการทำธุรกิจใต้เงินจึงต้องเป็นไปตามเวลาที่เจ้าของธุรกิจวางแผนไว้ล่วงหน้า ว่าควรเริ่มออกเดินทางในเวลาใด และในการขนย้ายอุปกรณ์ทั้งหมดเพื่อบริการลูกค้า หากมีจำนวนประมาณ 10 ถึง 20 ใต้เงินจะขนย้ายโดยรถยนต์ หากมีจำนวนมากกว่า 20 ใต้เงินผู้ประกอบการจะขนย้ายโดยใช้รถบรรทุก หรือ รถสิบล้อตามความเหมาะสม เนื่องจากความตรงต่อเวลาและไม่มีข้อผิดพลาดในการบริการ จึงทำให้ผู้บริโภคไว้วางใจและใช้บริการใต้เงินเพิ่มขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง 60 ปี

การส่งเสริมการขายใต้เงิน

เนื่องจากในจังหวัดนครปฐมมีชื่อเสียงอย่างมากในเรื่องของการประกอบธุรกิจใต้เงิน และมีผู้ประกอบการธุรกิจใต้เงินอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดกันอย่างรุนแรง ผู้ประกอบการเหล่านี้จึงใช้วิธีการส่งเสริมการขายเพื่อแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดหลายวิธีคือ การโฆษณาผ่านป้ายขนาดใหญ่ บริเวณ

แยกถนนวัดม่วงตาด เพื่อเน้นกลุ่มลูกค้าที่อยู่ในบริเวณอำเภอเมืองนครปฐม การโฆษณาผ่านสถานีวิทยุ 91.75 FM โดยเสียค่าบริการเดือนละ 1,000 บาท โฆษณารวันละ 6-7 ครั้งต่อเดือน เป็นการโฆษณาเพื่อให้ครอบครัว กลุ่มลูกค้าทั้งหมดในจังหวัดนครปฐม เนื่องจากเป็นคลื่นวิทยุท้องถิ่นของจังหวัดนครปฐม การให้ของแถมเมื่อผู้บริโภคสั่งโต๊ะจีน 20 โต๊ะ จะแถม 1 โต๊ะ เป็นกลยุทธ์ที่ใช้กระตุ้นความต้องการให้ลูกค้ามาเลือกใช้บริการ รวมทั้งมีการให้ส่วนลดคือเมื่อผู้บริโภคสั่งโต๊ะ ราคา ตั้งแต่ 1500 บาท ขึ้นไปถึง 100 โต๊ะจะได้รับส่วนลดโต๊ะละ 100 บาท กลยุทธ์นี้เป็นการกระตุ้นลูกค้าให้เกิดความต้องการที่จะสั่งโต๊ะจีนในจำนวนมาก เพื่อธุรกิจจะลดต้นทุน จากการผลิตสินค้าครั้งละจำนวนมากๆ เป็นการประหยัดต้นทุนการผลิต และสิ่งสำคัญคือ ความสะอาด รสชาติ ของอาหาร ทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจแล้วเกิดการบอกต่อจึงไม่ต้องโฆษณามากนัก โต๊ะจีนบ้านนี้จึงเป็นที่รู้จักเป็นอย่างดีในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดใกล้เคียง ทำให้ได้ส่วนแบ่งทางการตลาดมากพอสมควร

พนักงาน

จากการศึกษาพบว่า ในธุรกิจโต๊ะจีนจะมีพนักงานอยู่ด้วยกันทั้งหมด 4 แผนก คือ

1. แผนกการทำอาหาร ประกอบไปด้วย หัวหน้าพ่อครัว ผู้ช่วยพ่อครัว พนักงานล้างจาน หัวหน้าพ่อครัวทำหน้าที่คำนวณว่าจะต้องใช้วัตถุดิบทั้งหมดเท่าไร ในการประกอบอาหารแต่ละครั้งตามจำนวนที่ลูกค้าสั่งจองไว้ล่วงหน้า หัวหน้าพ่อครัวจะสั่งวัตถุดิบ เมื่อได้วัตถุดิบมาเรียบร้อยแล้ว หัวหน้าพ่อครัวจึงแบ่งงานให้ผู้ช่วยพ่อครัวทำ ตั้งแต่ อาหารสด อาหารแห้ง หัวหน้าพ่อครัวเป็นผู้ดูแลทั้งหมด รวมทั้งดูแลเรื่องความสะอาด เมื่อเตรียมวัตถุดิบเกี่ยวกับอาหารให้เพื่อนำไปประกอบอาหารให้ผู้บริโภค หัวหน้าพ่อครัวจะได้รับเงินค่าจ้างงาน ละ 1,500 บาท ผู้ช่วยพ่อครัวจะได้ค่าจ้าง 800 บาท ด้านการทำความสะอาดอุปกรณ์ทั้งหมดเป็นหน้าที่ของพนักงานล้างจานโดยได้รับค่าแรงวันละ 500 บาท การจ้างผู้ช่วยพ่อครัวและพนักงานล้างจานในแต่ละครั้งนั้น หัวหน้าพ่อครัวจะคิดจากจำนวนโต๊ะจีนที่ลูกค้าสั่งจองว่ามีจำนวนมากหรือน้อยเพียงใด แล้วจึงว่าจ้างผู้ช่วยพ่อครัวและพนักงานล้างจานมาให้เพียงพอ

2. แผนกพนักงานเสิร์ฟอาหาร ในการเสิร์ฟอาหารจะมีหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟหนึ่งคนทำหน้าที่จัดหาพนักงานเสิร์ฟให้พอกับความต้องการในแต่ละครั้ง ในแต่ละครั้งที่มีผู้ให้บริการ หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟจะคำนวณจำนวนโต๊ะทั้งหมด และคิดว่าต้องใช้พนักงานจำนวนกี่คนจึงเสิร์ฟอาหารได้ทันเวลา เมื่อคำนวณเรียบร้อยแล้ว หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟเป็นผู้จัดหาพนักงานเสิร์ฟ เมื่อถึงวันนัดหมายพนักงานเสิร์ฟจะมาช่วยกันนำวัตถุดิบที่หัวหน้าพ่อครัวจัดเตรียมไว้ขึ้นรถ รวมถึงโต๊ะและเก้าอี้ตามจำนวนที่ลูกค้าสั่งจองไว้ เมื่อไปถึงสถานที่ที่จัดโต๊ะจีนจนครบตามจำนวนที่ได้ตกลงกันไว้ หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟจะมอบหมายพนักงานว่าแต่ละคนจะต้องเสิร์ฟในพื้นที่ไหน พนักงานจะรับผิดชอบเสิร์ฟอาหารตามจำนวนโต๊ะที่ตนได้รับ พนักงานเสิร์ฟได้รับค่าจ้างโต๊ะละ 50 บาท โดยพนักงานแต่ละคนจะเสิร์ฟอาหารได้ไม่เกินคนละ 8 โต๊ะ เพื่อที่จะได้เสิร์ฟอาหารได้ทันตามเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟได้รับค่าจ้างหัวหน้าและค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการ รับ-ส่ง พนักงาน รวมทั้งหมดงานละ 200 บาท

3. แผนกพนักงานขับรถ เจ้าของธุรกิจจะจ้างพนักงานขับรถให้ประจำหนึ่งคน เนื่องจากมีรถหลักคือของตนเอง พนักงานขับรถจะได้รับค่าจ้างแต่ละงานไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับระยะทางในการจัดโต๊ะจีนว่าใกล้หรือไกลเพียงใด ถ้ามีผู้มาใช้บริการมากเจ้าของกิจการจะว่าจ้างรถหลักหรือรถสับค้อ จากผู้ที่รู้จักมาใช้ในกรณีเช่น

4. แผนกบัญชี เจ้าของธุรกิจเป็นผู้ดูแลเรื่องการเงินด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นการรับ รายจ่าย ค่าวัตถุดิบ ค่าจ้างพนักงาน

การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาการประกอบธุรกิจโต๊ะจีนพบว่า สิ่งสำคัญที่สุดที่จะได้ส่วนแบ่งทางการตลาดคือ ความสะอาดถูกหลักอนามัย ธุรกิจโต๊ะจีนต้องผ่านการตรวจสอบมาตรฐานด้านสุขอนามัยจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม และจากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการพบว่าสาเหตุสำคัญที่เลือกใช้บริการเนื่องจากร้านแห่งนี้เรื่องความสะอาด ดังนั้นความสะอาดจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจโต๊ะจีน โดยทางร้านได้รับการตรวจสอบมาตรฐานด้านสุขอนามัยจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจและไว้วางใจในความสะอาดทำให้ได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดมาพอสมควร

วิธีการให้บริการ

เริ่มจากลูกค้าที่มาใช้บริการติดต่อธุรกิจโต๊ะจีน โดยเริ่มจากเรื่อง รายการอาหาร ราคา สถานที่ จำนวนโต๊ะจีน วันที่และเวลาที่จัดโต๊ะจีน เมื่อตกลงได้เรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้น เจ้าของธุรกิจจะแบ่งงานให้กับ หัวหน้าพ่อครัว พนักงานเสิร์ฟ พนักงานขับรถ เพื่อให้ทุกแผนกทำหน้าที่ของตนเอง สิ่งสำคัญที่เจ้าของธุรกิจ จะเน้นย้ำกับพนักงานในทุกแผนกคือความสะอาด ในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจและกลับมาใช้บริการของธุรกิจอีกครั้งต่อไป

ปัญหาและอุปสรรค

จากการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์พบว่าปัญหาและอุปสรรคนั้นมีด้วยกันอยู่ 3 ด้านคือ

1. ด้านการแข่งขัน เนื่องจากในจังหวัดนครปฐมมีผู้ประกอบการโต๊ะจีนจำนวนมาก ทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญ ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นเจ้าของธุรกิจจึงต้องคิดกลยุทธ์ต่างๆ ตามที่ได้กล่าวไว้ส่วนของการส่งเสริมการขายของธุรกิจโต๊ะจีน เพื่อนำมาใช้ในการแข่งขันกับผู้ประกอบการโต๊ะจีนรายอื่น

2. ด้านภาวะเศรษฐกิจ ปัจจุบันสภาวะเศรษฐกิจมีความไม่แน่นอน มีสาเหตุมาจากหลายประการ ทั้งด้านภาวะเศรษฐกิจทำให้ราคาวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบธุรกิจโต๊ะจีน มีราคาเพิ่มขึ้นเกือบทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายทางตรงและทางอ้อม จึงเป็นปัญหาสำคัญอย่างมากของธุรกิจโต๊ะจีน

3. ด้านการเมือง เนื่องจากในปัจจุบันสถานการณ์ด้านการเมืองมีความรุนแรงมากขึ้น จึงส่งผลให้มีลูกค้าใช้บริการธุรกิจโต๊ะจีนน้อยลงโดยเฉพาะชาวกรุงเทพมหานคร เนื่องจากความไม่สะดวกในด้านสถานที่ที่มีการปิดกั้นการจราจรหรือการปิดล้อมชุมนุมในสถานที่ต่างๆ ของกรุงเทพมหานครทำให้ลูกค้าในกรุงเทพมหานครไม่ต้องการเดินทางเพียงเพราะมีปัญหาด้านสถานที่ และการจราจร

4. การตรวจสอบมาตรฐานจากหน่วยงานราชการ เป็นข้อกำหนดด้านสุขอนามัยของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครปฐมได้กำหนดขึ้น เพื่อนำไปสู่ โต๊ะจีนนครปฐม สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน การรับรองมาตรฐานโต๊ะจีนเป็นเครื่องประกันคุณภาพแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการโต๊ะจีนให้มีความมั่นใจในคุณภาพที่

ได้มาตรฐานและถูกหลักอนามัย ปัญหาคือธุรกิจต้องเสียเวลากับการตรวจสอบมาตรฐานของผู้ผลิตเวลาและในการตรวจสอบแต่ละครั้งใช้เวลานาน แต่เจ้าของธุรกิจมีเวลาน้อยในการให้หน่วยงานเข้ามาตรวจสอบ เพราะธุรกิจได้ะจิ้นต้องดำเนินการธุรกิจอยู่ตลอดเวลา แต่ถ้าผู้ประกอบการไม่ได้รับการรองรับมาตรฐานจะทำให้ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นในเรื่องคุณภาพการบริการและส่งผลกระทบต่อธุรกิจนั้นไม่ได้รับเลือกจากลูกค้าที่จะมาใช้บริการ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาธุรกิจได้ะจิ้นพบว่าธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่น่าสนใจในการลงทุนเป็นอย่างยิ่ง เพราะสามารถที่จะทำรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการเป็นอย่างดี การทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในความสะอาดและความอร่อยของอาหาร เพื่อให้เกิดการโฆษณาแบบปากต่อปากโดยลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นผู้แนะนำผู้อื่นต่อไปเรื่อยๆ ทำให้ไม่ต้องใช้วิธีการส่งเสริมการขายมากนัก ช่วยลดต้นทุนและการโฆษณา มีเพียงอุปสรรคเกี่ยวกับผู้ประกอบการเนื่องจากธุรกิจได้ะจิ้นในจังหวัดนครปฐมนั้นมีผู้ประกอบการได้ะจิ้นอยู่จำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงมาก การดำเนินธุรกิจนี้จึงต้องมีกลยุทธ์ที่โดดเด่นเพื่อที่ผู้มาใช้บริการเกิดความสนใจที่จะเลือกใช้ใช้บริการ

สรุปผลการศึกษา

จากผลของการศึกษาสรุปได้ว่า ธุรกิจได้ะจิ้นมีจุดราคาอาหารให้เลือกหลายอย่างตามความเหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลโดยมีรายการอาหารตั้งแต่ราคา 1,100 บาท ถึง 2,000 บาท โดยแต่ละราคาจะมีอาหารที่แตกต่างกัน ถ้าชุดราคาอาหารแพงก็จะอาหารที่หรูหรามากกว่าชุดอาหารที่ราคาถูก ราคานี้เฉพาะค่าอาหารไม่รวมเครื่องดื่ม และค่าใช้จ่ายอื่น ของสถานที่ ถ้าต้องการพนักงานเสิร์ฟนั่งแข็งให้ เพิ่มเงินอีก 100 บาทต่อโต๊ะ และถ้าจำนวนโต๊ะไม่ถึง 20 โต๊ะเพิ่มค่าเดินทาง 1,000 ถึง 2,000 บาทตามระยะทางราคาเฉพาะกรุงเทพฯ และปริมณฑล ต่างจังหวัดเพิ่มค่าใช้จ่ายในการเดินทางตามระยะทาง

การดำเนินธุรกิจได้ะจิ้นนั้นความตรงต่อเวลามีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องออกไปนอกสถานที่เพื่อทำการประกอบอาหารให้ผู้ที่มาใช้บริการตามเวลาและสถานที่ที่ได้ตกลงกันไว้ ดังนั้นการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ทั้งหมดเกี่ยวกับการทำธุรกิจได้ะจิ้นนั้นต้องเป็นไปตามเวลาที่เจ้าของธุรกิจนั้นคาดการณ์ไว้ ว่าควรเริ่มออกเดินทางในเวลากี่โมง ด้านการส่งเสริมการขายในระยะแรกได้ส่งเสริมการขาย โดยการโฆษณาผ่านคลื่นวิทยุ 91.75 FM เดือนละ 500 บาท เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ว่ามีอยู่ของกิจการ โดยจะเน้นกลุ่มผู้บริโภคที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง การโฆษณาผ่านคลื่นวิทยุและการให้ของแถมคือ เมื่อผู้บริโภคสั่งโต๊ะ 20 โต๊ะ จะแถมฟรี 1 โต๊ะ การให้ส่วนลดคือ เมื่อผู้บริโภคสั่งโต๊ะ ราคา ตั้งแต่ 1500 บาท ขึ้นไปถึง 100 โต๊ะจะได้รับส่วนลดโต๊ะ 100 บาท สิ่งสำคัญคือ ความสะอาด และ รสชาติของอาหาร ทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจแล้วเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก เจ้าของธุรกิจได้ะจิ้นจึงไม่ต้องการโฆษณามากนัก ในธุรกิจได้ะจิ้นจะมีพนักงานอยู่ด้วยกันทั้งหมด 4 แผนก คือ แผนกการทำอาหาร แผนกพนักงานเสิร์ฟ แผนกพนักงานคนรับรถ แผนกบัญชี โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารงาน ตรวจงานและมอบคำสั่งให้กับพนักงานในแต่ละแผนก ด้านการสร้างและส่งเสริมลักษณะทางกายภาพ สิ่งสำคัญที่สุดที่จะได้ใช้บริการคือความสะอาด และกรณีที่ธุรกิจได้ะจิ้นได้รับการรับรองมาตรฐานได้ะจิ้นนครปฐม จากสำนักงานสาธารณสุขของจังหวัดนครปฐม ด้านความปลอดภัยและความสะอาดจะทำให้ได้รับส่วนแบ่งตลาดที่ดีขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในสินค้าและบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1. จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าที่อยู่ใน เขตเทศบาลเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผู้ประกอบการจึงควรเพิ่มการส่งเสริมการขายให้มีพื้นที่มากขึ้นจากเดิมที่โฆษณาเพียงในพื้นที่นครปฐม โดยจัดให้มีการใช้สื่อโฆษณาทางคลื่นวิทยุให้ครอบคลุมบริเวณจังหวัดใกล้เคียง ทำให้สามารถสร้างโอกาสทางการตลาดได้มากขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่ารายการอาหารของร้านนี้มีความคล้ายคลึงกับร้านอื่น ๆ ในเขตเทศบาลเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จึงส่งผลทำให้ลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการร้านอื่นที่ราคาถูกกว่า ผู้ประกอบการจึงควรเพิ่มรายการเมนูอาหารให้แตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อสร้างความแตกต่างของรายการเมนูอาหารและทำให้เป็นจุดขายของกิจการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไปมีดังนี้

1. ควรกำหนดขอบเขตการดำเนินธุรกิจได้ะจิ้นในเทศบาลเมืองนครปฐมให้กว้างกว่านี้ เช่น การดำเนินธุรกิจได้ะจิ้นในเทศบาลเมืองนครปฐม และต้องมีระยะเวลาการวิจัยที่เพียงพอ เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาการดำเนินธุรกิจได้ะจิ้นเกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ในการประกอบธุรกิจได้ะจิ้นเพื่อที่จะสามารถเก็บข้อมูลการวิจัยได้ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ควรมีการศึกษาเรื่องกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะมาใช้บริการได้ะจิ้น ว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายใช้เกณฑ์ใดในการตัดสินใจที่จะใช้บริการได้ะจิ้น

บรรณานุกรม

ยุทธารณ วรณวานิชย์. 2549. ตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ศิริวรรณ เจริญดี และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธีระพิถัม และ

ใจเท็กซ์จำกัด

สมจิตร ศรีศุภ. 2547. สารจากนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครปฐม. นครปฐม สำนักงานสาธารณสุข

จังหวัดนครปฐม