ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจการเกษตร)

ปริญญา

ธุรกิจการเกษตร | เศรษฐศาสตร์เกษตรและทรัพยากร

สาขา | **ภาควิชา**

เรื่อง ห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

Value Chain of Chinese Food Set Services in Nakhon Pathom Province

นามผู้วิจัย นายเอกวุฒิ ชินโสภณพันธ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

(รองศาสตราจารย์นงนุช อังยุรีกุล, M.B.A)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม .....

(อาจารย์อภิชาต ดะลุณเพชย์, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิศิษฐ์ ลิ้มสมบุญชัย, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์กัญจนา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... **เดือน** ..... **พ.ศ.** .....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

Value Chain of Chinese Food Set Services in Nakhon Pathom Province

โดย

นายเอกวุฒิ ชินโสภณพันธ์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจการเกษตร)
พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เอกวุฒิ ชินโสภณพันธ์ 2554: ห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจการเกษตร) สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และทรัพยากร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์นงนุช อังยุรีกุล, M.B.A. 119 หน้า

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ศึกษาห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม โดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้บริการที่ผ่านเกณฑ์การประเมินและได้รับป้ายมาตรฐานอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม จำนวน 14 ราย และศึกษาความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนโดยการใช้แบบสอบถามจำนวน 408 ชุด

ผลการศึกษา พบว่า การบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมมีการพัฒนาอุปกรณ์และระบบการจัดการต่างๆ อยู่ตลอดจนเป็นรูปแบบที่สวยงาม ห่วงโซ่คุณค่าของการบริการด้านการนำเข้าวัตถุดิบ ต้องมีคุณภาพดี ราคาถูก และตรงความต้องการ โดยสัมพันธ์กับการเก็บรักษาและการเบิกใช้ คุณภาพของอาหารจะเป็นสิ่งกำหนดราคาของการจัดบริการ การตรึงราคาจะทำให้สามารถจัดบริการด้วยอาหารที่มีคุณภาพ และการส่งเสริมการตลาดจะเป็นเพียงส่วนประกอบในการดึงดูดผู้ใช้บริการ กิจกรรมสนับสนุน ได้แก่ การจัดซื้อจัดหา แต่ละกิจการจะมีมาตรฐานในการเลือกใช้วัตถุดิบ และอุปกรณ์ต่างๆ แตกต่างกัน การพัฒนารายการอาหารจะเกิดขึ้นไม่มากนัก การจัดการพนักงานจะใช้ความสัมพันธ์ของนายจ้างและลูกจ้าง ในกิจการขนาดใหญ่จะต้องมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน และการดำเนินงานจะมีใบสั่งงานแจ้งให้ทราบรายละเอียดการจัดงาน ส่วนผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภค พบว่าเกือบทุกปัจจัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและผู้ให้บริการขนาดใหญ่ ได้รับความพึงพอใจด้านต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในหลายประเด็น

ข้อเสนอแนะ ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็กควรใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบในเรื่องของขนาดกิจการที่สามารถควบคุม เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงในส่วนต่างๆได้ง่าย ขนาดใหญ่ควรใช้ประโยชน์จากความสามารถในการสำรองวัตถุดิบดำเนินกลยุทธ์การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน

_____ _____ ___ / ___ / ___

ลายมือชื่อนิสิต ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Ekkawut Chonsophonpun 2011: Value Chain of Chinese Food Set Services in Nakhon Pathom Province. Master of Arts (Agribusiness), Major Field: Agribusiness, Department of Agricultural and Resources Economics. Thesis Advisor: Associate Professor Nongnuch Angyurikul, M.B.A. 119 pages.

This study is aimed at examining an overview and value chain of Chinese food set services in Nakhon Pathom Province. Data was collected from 14 entrepreneurs who have passed the assessment criteria and acquired standard mark for Chinese food set services in Nakhon Pathom. The study also examining consumer satisfaction toward marketing mix from the use of Chinese food set service through 408 questionnaires.

The study results indicated that Chinese food set services in Nakhon Pathom Province have always been developed in respect of equipment and management system to become a beautiful pattern. Value chain of Chinese food set services in Nakhon Pathom Province involves major activities such as inbound raw material which have good quality, reasonable price and meet the demand which will correspond to their storage and use. Food quality will determine services price and fixed price will enable the entrepreneurs to provide food items with quality. Marketing promotion is just a component to attract customer. Supporting activities include procurement where each establishment will have different standard in selecting raw material and equipment. Menu development has not been materially done which has been developed constantly. In regard employee management, it will be carried out based on relationship between employer and employees. In a large establishment, regulations have been clearly provided and its operation needs job order providing details of works. With respect to consumer satisfaction, it indicated that almost all factors show high level of satisfaction. Large service providers will gain satisfaction in various aspects at maximum average scores.

Recommendation will be that small Chinese food set service provider should exploit its advantage of more flexibility due to its size of business to easily control, change or improve elements while large business should exploit its capacity to reserve raw material and implement strategy on cost reduction approach.

_____ _____ ___ / ___ / ___

Student's signature Thesis Advisor's signature

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และกรุณาอย่างสูงของประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์นงนุช อังยุรีกุล ที่ให้คำแนะนำ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์ครั้งนี้มีความสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในโครงการธุรกิจการเกษตรและเจ้าหน้าที่ประจำโครงการทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ส่งเสริมและสนับสนุนตลอดจนเป็นกำลังใจให้เสมอมาตลอดระยะเวลาการศึกษาและการวิจัยวิทยานิพนธ์นี้ และขอขอบคุณเพื่อนทุกคน สำหรับน้ำใจที่มีให้กันตลอดมา

เอกวุฒิ ชินโสภณพันธ์
ตุลาคม 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
ความรู้เกี่ยวกับการจัดเลี้ยง	6
เกณฑ์มาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐม	13
ห่วงโซ่คุณค่า ตามแนวคิดของ Michael E. Porter	16
ต้นทุนการผลิต	20
ส่วนผสมการตลาด	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
กรอบแนวคิดการวิจัย	24
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
ประชากรและขนาดตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการวิจัย	31
สภาพทั่วไปของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม	31
ห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม	33

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภค จากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่	69
การคำนวณต้นทุนในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนต่อหนึ่งโต๊ะ	82
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการวิจัย	92
ข้อเสนอแนะ	97
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	100
ภาคผนวก	102
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	103
ภาคผนวก ข ราคาอาหารและรายการอาหาร	111
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	119

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วนร้อยละของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม จากขนาดตัวอย่างที่ต้องการ 400 ราย	28
2	จำนวนร้อยละเปรียบเทียบของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	70
3	คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์ เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ	73
4	คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านราคา เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ	74
5	คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านการจัดจำหน่าย เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ	75
6	คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านการส่งเสริมการตลาด เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ	75
7	คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านบุคคล เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ	76
8	คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ	77

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านกระบวนการ เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ	78
10	สรุปคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภค เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ	79
11	ราคาอาหารโต๊ะจีนที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการ	80
12	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสิ่งที่คาดหวังจะให้มีหรือเปลี่ยนแปลงในการบริการอาหารโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม	81
13	สิ่งที่ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนคาดหวังให้มีการพัฒนาการบริการ	81
14	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนเกี่ยวกับจุดเด่น ของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม	82
15	ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการติ่มซำ	83
16	ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการเป๋าฮื้อเจี๋ยนนำแดง	84
17	ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการสลัดผลไม้กุ้งทอด	85
18	ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการขาหมูเยอรมัน	85

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการปลากะพงนึ่งมะนาว	86
20	ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการเห็ดหอมตุ๋นเยื่อไผ่ยาจีน	87
21	ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการข้าวอบใบบัว	87
22	ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการแปะก๊วยมะพร้าวอ่อน	88
23	ต้นทุนรวมของการจัดบริการอาหารราคา 1,500 บาท	89
24	ค่าใช้จ่ายด้านแรงงานของการบริการอาหารโต๊ะจีน ราคา 1,500 บาทต่อโต๊ะ	90
25	รวมค่าใช้จ่ายในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนราคา 1,500 บาทต่อโต๊ะ	91

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ห่วงโซ่คุณค่า	18
2	กรอบแนวคิดการวิจัย	25

ภาพผนวกที่		หน้า
1	รายการอาหารราคา 1,500 บาท ของผู้ให้บริการ พรชัยโภชนา บางแค	112
2	รายการอาหารราคา 1,800 บาท ของผู้ให้บริการ พรชัยโภชนา บางแค	113
3	รายการอาหารราคา 2,000 บาท ของผู้ให้บริการ พรชัยโภชนา บางแค	114
4	รายการอาหารราคา 2,500 บาท ของผู้ให้บริการ พรชัยโภชนา บางแค	115
5	รายการอาหารราคา 2,500 บาท ของผู้ให้บริการ สมศักดิ์โภชนา	116
6	รายการอาหารราคา 3,000 บาท ของผู้ให้บริการ สมศักดิ์โภชนา	117
7	รายการอาหารและราคา ของผู้ให้บริการ สายันต์ โภชนา	118

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การใช้ผลผลิตด้านการเกษตรต่างๆ ในประเทศไทย โดยเฉพาะผลผลิตที่เป็นวัตถุดิบในกระบวนการผลิตอาหารภายในประเทศวัตถุดิบนั้นจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นในทุกๆ ขั้นตอนของกระบวนการส่งผ่าน อันได้แก่ พ่อค้าคนกลาง ผู้แปรรูป รวมไปถึงผู้จัดจำหน่าย ส่งผลถึงมูลค่าที่ผู้บริโภคต้องจ่ายเพื่อแลกกับสินค้าและบริการนั้นๆ และหากมีความต้องการใช้ประโยชน์จากอาหารเพิ่มมากขึ้น ผ่านกระบวนการผลิตและแปรรูป โดยเฉพาะการดำเนินการในรูปแบบธุรกิจบริการอาหาร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคต้องแลกเปลี่ยนด้วยเงินตราเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการด้านอาหาร

แต่เดิมการรับประทานอาหารของคนไทยจะนิยมปรุงอาหารเองเพื่อรับประทานภายในครัวเรือน หรือแบ่งปันในหมู่ญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน แต่เมื่อมีเทศกาลงานบุญ การจัดเลี้ยงแขกที่มาร่วมงานจำนวนมาก ผู้มีฝีมือทางการประกอบอาหารก็จะมาช่วยกันปรุงอาหารเพื่อเลี้ยงแขกที่มาร่วมงาน ต่อมาเมื่อความนิยมในการจัดเลี้ยงเปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน ซึ่งเข้ามามีบทบาทและได้รับความนิยมอย่างมาก อีกทั้งยังแพร่หลายไปในท้องถิ่นต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดนครปฐมซึ่งมีผู้ให้บริการประกอบการอาหารโต๊ะจีนเป็นจำนวนมาก(สำนักงานสาธารณะสุขจังหวัดนครปฐม: 2553ค)

ธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีน เป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดเลี้ยงที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย ได้คาดการณ์ไว้ว่า ในปี พ.ศ. 2553 มูลค่าตลาดรวมของธุรกิจจัดเลี้ยงนอกสถานที่มีมูลค่าถึง 1,000 ล้านบาท(Sme. ตีแตก: 2553) ซึ่งก็คือมูลค่าที่ผู้บริโภคใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าและบริการจากธุรกิจอาหาร โดยเฉพาะธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นระบบธุรกิจการบริการที่อาศัยปัจจัยหลายด้านมาประกอบกันเพื่อให้กระบวนการจัดงานเลี้ยงในแต่ละครั้งประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี โดยที่เจ้าภาพหรือผู้ว่าจ้างพึงพอใจ เจ้าของธุรกิจมีผลกำไรจากการการจัดบริการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในปี พ.ศ. 2547 รัฐบาลได้กำหนดนโยบายเรื่องความปลอดภัยด้านอาหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้อาหารที่ผลิต และบริโภคภายในประเทศมีความปลอดภัย ได้มาตรฐานทัดเทียมสากล พร้อมที่จะก้าวสู่การเป็นครัวโลก เพื่อความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและศักยภาพความพร้อมในการเป็นแหล่งผลิตอาหารที่สำคัญจังหวัดนครปฐม จึงกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดนครปฐม พร้อมทั้งสนับสนุนให้จังหวัดนครปฐมเป็นแหล่งผลิตอาหารปลอดภัย โดยเฉพาะ "อาหารโต๊ะจีน" ซึ่งถือได้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงของจังหวัดนครปฐม และมีผู้ประกอบการอาหารโต๊ะจีนเป็นจำนวนมาก ขั้นตอนในการผลิตอาหารของผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นการปรุง การเสิร์ฟ การเคลื่อนย้ายรวมถึงภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหาร จะต้องสะอาดและปลอดภัยถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคและยังรักษาคุณภาพของผู้ประกอบการอีกด้วย(สำนักงานสาธารณะสุขจังหวัดนครปฐม: 2553ค) จังหวัดนครปฐมโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ได้จัดโครงการโต๊ะจีนนครปฐม สะอาด ปลอดภัย ขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยกระดับมาตรฐานของธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนนครปฐมและการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากภาครัฐ

ปัญหาการดำเนินการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม คือเรื่องของต้นทุนและคุณภาพของอาหาร ประพฤติ อรรฆธน ประธานชมรมโต๊ะจีนนครปฐม(มติชน: 2553) กล่าวว่าชมรมโต๊ะจีนนครปฐมได้พยายามรวมตัวกันเพื่อให้ผู้ประกอบการได้เลือกซื้อวัตถุดิบที่ได้มาตรฐานจากแหล่งผลิตโดยตรง ซึ่งสามารถตรวจสอบคุณภาพและต่อรองราคาได้ ที่ผ่านมาผู้ให้บริการรายย่อย ต้องไปซื้อวัตถุดิบจากตลาดผ่านพ่อค้าคนกลางหลายระดับ ทำให้ได้วัตถุดิบที่มีราคาสูง หรือบางรายยอมเลือกซื้อสินค้ากึ่งสำเร็จรูปที่มีราคาต่ำและไม่ได้คุณภาพทางโภชนาการ ซึ่งเรื่องเหล่านี้หากปล่อยไว้ ชื่อเสียงของอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมจะเสียหาย และอาจจะทำให้เศรษฐกิจเสียทั้งระบบ ซึ่งการจัดการในกิจกรรมการจัดซื้อวัตถุดิบก็เป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่ในการส่งมอบคุณค่าของสินค้าและบริการให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจสูงสุด สอดคล้องกับ ธนิดา จินตธนะเดช(2550: 61) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการโต๊ะจีนมีความคาดหวังและต้องการได้รับบริการที่ดีที่สุดจากผู้ประกอบการโต๊ะจีนในประเด็น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี ราคาและการบริการที่เหมาะสมกัน การจัดโต๊ะ การเคลื่อนย้ายถูกสุขลักษณะและคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหาร

ความต้องการและปัญหาเหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องแสวงหาวิธีการที่ดีที่สุดในการจัดบริการ ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน และความอยู่รอดของธุรกิจและการแข่งขันที่สูงนี้ทำให้ผู้ประกอบการบางรายต้องเลิกกิจการ พร้อมทั้งต้องแบกรับภาระหนี้สิน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ให้บริการจึงต้องมีการพัฒนาธุรกิจของตนอย่างต่อเนื่อง ไม่คำนึงเพียงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่ต้องบริหารจัดการกระบวนการผลิต การบริการให้มีประสิทธิภาพและให้ได้คุณลักษณะตามเกณฑ์มาตรฐานอาหารโต๊ะจีนที่กำหนดโดยกระทรวงสาธารณสุขด้วย จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาสภาพทั่วไปของธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ศึกษาห่วงโซ่คุณค่าให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนที่ใช้และคุณค่าที่เพิ่มขึ้นในการบริการอาหารโต๊ะจีน และศึกษาความพึงพอใจของปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภค เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนของจังหวัดนครปฐมให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

2. เพื่อศึกษาห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมและต้นทุนในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในระดับราคาที่ผู้บริโภคต้องการใช้บริการมากที่สุด

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการบริการอาหารโต๊ะจีน ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินและได้รับป้ายมาตรฐานอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม จากกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 41 ราย ข้อมูลจากเดือนธันวาคม พ.ศ. 2553 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม: 2553 ข) และผู้บริโภคที่ใช้บริการอาหารโต๊ะจีน ทั้งนี้ ผู้ประกอบการบริการอาหารโต๊ะจีน แบ่งเป็นศึกษาผู้ประกอบการที่มีศักยภาพการให้บริการ 3 ระดับ คือ ผู้ให้บริการที่มีศักยภาพการให้บริการ 600 โต๊ะขึ้นไปภายใน 1 วัน จัดกลุ่มเป็นผู้ให้บริการขนาดใหญ่ ผู้ให้บริการที่มีศักยภาพการให้บริการ 300-600 โต๊ะภายใน 1 วัน จัดกลุ่มเป็นผู้ให้บริการขนาดกลางและผู้ให้บริการที่มีศักยภาพการให้บริการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ไม่เกิน 300 โต๊ะภายใน 1 วัน จัดกลุ่มเป็นผู้ให้บริการขนาดเล็ก เก็บข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน พ.ศ.2554

ผู้บริโภค เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนที่ผ่านเกณฑ์การประเมินและได้รับป้ายมาตรฐานอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ภายในงานเทศกาลอาหารผลไม้และของดีจังหวัดนครปฐม ประจำปี 2554 ระหว่างวันที่ 3-9 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554

การกำหนดระดับราคาของอาหารโต๊ะจีนที่จะทำการวิจัย จะกำหนดภายหลังจากการศึกษาระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนและใช้ระดับราคาที่ผู้บริโภคต้องการใช้บริการมากที่สุด เป็นตัวอย่างการวิเคราะห์ต้นทุน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการในการพัฒนาประสิทธิภาพธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีน

2. เพื่อให้บุคคลที่สนใจธุรกิจบริการอาหารหรือผู้สนใจใช้บริการอาหารโต๊ะจีน ได้ทราบสภาพทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม และสามารถเลือกใช้บริการอาหารโต๊ะจีนได้ตรงตามความต้องการยิ่งขึ้น

3. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาการบริการอาหารโต๊ะจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

นิยามศัพท์

ห่วงโซ่คุณค่า หมายถึง แนวคิดที่ช่วยในการทำความเข้าใจถึงบทบาทแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานบริการอาหารโต๊ะจีน ให้ทราบถึงต้นทุนในด้านการเงินที่ใช้ในแต่ละกิจกรรมที่ช่วยสร้างคุณค่าของอาหารและการบริการของการบริการอาหารโต๊ะจีน โดยคุณค่าที่แต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานบริการอาหารโต๊ะจีนสร้างขึ้น สามารถวัดได้โดยการพิจารณาว่าผู้บริโภคยินยอมที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการมากน้อยเพียงใด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การบริการอาหารโต๊ะจีน หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน นิยมจัดทั้งในอาคารและนอกอาคารตามความเหมาะสมที่ผู้ใช้บริการต้องการ รายการอาหารส่วนใหญ่เป็นอาหารจีนและจัดเป็นชุดให้เลือกอาจจัดเป็นชุดละ 8 - 12 รายการ โดยคำนึงถึงรสชาติ คุณภาพ ปริมาณอาหาร ความสะอาดและการบริการ มีให้เลือกตามลักษณะงานและความชอบของผู้ใช้บริการ ใช้เวลาจัดเลี้ยงประมาณ 2 - 3 ชั่วโมง และนิยมจัดเลี้ยงมื้อเย็น ในช่วงเวลาประมาณ 18.00 - 21.00 น.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยเรื่อง “ห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยทำการตรวจเอกสาร ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการจัดเลี้ยง

2. เกณฑ์มาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐม

3. ห่วงโซ่คุณค่า ตามแนวคิดของ Michael E. Porter

4. ต้นทุนการผลิต

5. ส่วนผสมการตลาด

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้เกี่ยวกับการจัดเลี้ยง

วรรณภา หวังนิพพานโต (2550: 105-108) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดเลี้ยงในสังคมไทยไว้ดังนี้

1. การเลี้ยงอาหารแบบไทย

1.1 แบบนั่งกับพื้นจัดสำหรับเฉพาะคน เป็นการจัดเลี้ยงตามประเพณีไทยแท้ หมายถึง 1 คนต่อ 1 สำรับคาว 1 สำรับหวาน ใช้สำหรับเลี้ยงพระผู้ใหญ่หรือเจ้านายชั้นสูง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.2 แบบนั่งกับพื้นรวมกันเป็นวง เป็นการจัดเลี้ยงพระสงฆ์หรือบุคคลทั่วไป จะนั่งกับพื้นซึ่งปูด้วยเสื่อหรือพรม การวางอาหารจะวางสำรับคาวก่อนสำรับหวาน อาหารทุกอย่างจะจัดมาวางตรงกลาง มีช้อนกลาง ผู้รับประทานทุกคนจะมีจานข้าว ช้อนส้อม ผ้าเช็ดมือ แก้วน้ำประจำตัว ส่วนโถข้าว คนโทน้ำจะใช้รวมกัน จัดเป็นวง วงหนึ่งประมาณ 5-6 คน เมื่อรับประทานสำรับคาวเสร็จแล้วก็จะเปลี่ยนออกแล้วนำสำรับหวานเข้ามาเสิร์ฟแทน

1.3 แบบนั่งโต๊ะ การนั่งโต๊ะรับประทานอาหารเป็นวัฒนธรรมแบบตะวันตก การจัดเสิร์ฟแบ่งเป็น 2 อย่างคือ นำอาหารทุกจานในสำรับมาจัดวางบนโต๊ะและการจัดเสิร์ฟอาหารทีละอย่าง

1.4 แบบออกร้าน การเลี้ยงแบบนี้เหมาะสำหรับการเลี้ยงคนจำนวนมาก และต้องอาศัยบริเวณกว้างขวาง และต้องเลี้ยงภายนอกตัวอาคาร การจัดอาหารแต่ละร้านไม่ควรซ้ำกัน

2. การเลี้ยงอาหารแบบตะวันตก

สิ่งที่ต้องคำนึงในการจัดโต๊ะอาหารแบบตะวันตกมีดังนี้

2.1 ความสะอาด เครื่องมือเครื่องใช้ทุกอย่างที่ใช้ในการจัดโต๊ะต้องสะอาด ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดมือสะอาด รีดเรียบ เครื่องใช้ประเภทช้อน ส้อม มีด สะอาดขึ้นเงา แก้วใสสะอาด ถ้วยชามจานสะอาดไม่มีคราบน้ำ ตลอดจนอาหารที่จัดลงจานต้องจัดอย่างสะอาด

2.2 ความมีระเบียบ จัดวางภาชนะให้ถูกที่และเป็นไปตามสากลนิยม วางจานห่างช้อนส้อมห่างขอบโต๊ะ 1 นิ้วเท่าๆ กัน มีดกับส้อมวางห่างกันเท่ากับวางช้อนส้อมห่างจากจานหลัก (Main Dish) แก้วน้ำวางขวามือห่างจากปลายมีด 1/2 นิ้ว จานขนมปังวางด้านซ้าย วางมีดเนยมีดเนื้อ โดยหันคมมีดเข้าด้านในทุกชิ้น

2.3 ความประณีต เริ่มตั้งแต่การเลือกอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด เช่น ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดมือต้องมีสีกลมกลืนกัน ผ้าปูโต๊ะเมื่อปูแล้วชายด้านตรงข้ามต้องเท่ากัน และทิ้งชายคลุมขาโต๊ะอย่างน้อย 12 นิ้ว แต่ไม่เกิน 18 นิ้ว ถ้าสั้นหรือยาวเกินไปจะดูขัดตา แสดงให้เห็นความไม่ประณีตของผู้จัด เครื่องถ้วยชามเข้าชุดกัน แก้วน้ำเลือกแก้วที่เนื้อแก้วชนิดเดียวกัน ควรเลือกเนื้อแก้วที่ใส ช้อน ส้อม มีด ใช้แบบเดียวกัน และต้องขัดให้ขึ้นเงา

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.4 ความสวยงาม สิ่งที่ใช้ตกแต่ง เช่น ภาชนะที่ใช้จัดดอกไม้หรือผลไม้ ดอกไม้ใบไม้ ต้องล้าง เช็ดใบไม้ให้ขึ้นเงาก่อนที่จะใช้ จัดเลือกภาชนะและดอกไม้ใบไม้ให้เข้ากัน และการจัดสิ่งที่ใช้ตกแต่งต้องแสดงให้เห็นความสำคัญของโอกาสที่จัดเลี้ยง

3. การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน

สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด (2549) ได้กล่าวถึงการเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน ดังนี้

3.1 ประวัติของอาหารโต๊ะจีน

โดยทั่วไปอาหารทุกจานที่เสิร์ฟบนโต๊ะจีนล้วนแล้วแต่มีความหมายและความสำคัญทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นจำนวนอาหาร (ไม่รวมของหวาน) 8 อย่าง ที่มีความหมายซ่อนอยู่ เนื่องจากคำว่า "แปด" ในภาษาจีนออกเสียงคล้ายกับคำว่า "โชคดี" นอกจากนี้ในงานแต่งงานนั้น มักจะคู่นตากับสัญลักษณ์ "มังกรและหงส์" โดยมังกรก็เป็นสัญลักษณ์แทนบทบาทของผู้ชาย ส่วนหงส์จะเป็นสัญลักษณ์แทนบทบาทของผู้หญิง รายการอาหารทั้ง 8 อย่างที่นิยมในโต๊ะจีน มีความหมายดังต่อไปนี้

"กุ้ง" เปรียบดั่งมังกร และ "ไก่" เปรียบดั่งหงส์ ตามหลักแห่งความสมดุลแล้ว โต๊ะจีนงานแต่งงานจึงควรมีทั้งกุ้งและไก่ อันแสดงถึงความสมดุลของความสัมพันธ์ใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้น

"ซุปหูฉลาม" ซุปช่วยให้เจริญอาหาร ซุปหูฉลามแสดงถึงความมั่งมี

"หมูหัน" แทนความบริสุทธิ์ เนื่องจาก หมูหันทำมาจากลูกหมู

"เป็ดปักกิ่งและกุ้ง" มักเสิร์ฟทั้งตัว คือ มีหัวและขาด้วย เพื่อแสดงถึงความครบถ้วนสมบูรณ์ สีของอาหารจัดอยู่ในโทนสีแดง แสดงถึงความสนุกสนานและการเฉลิมฉลอง

"นกพิราบ" ส่วนมากนิยมบริโภคในประเทศจีน แสดงถึงชีวิตที่สงบสันติ การมีชีวิตที่ดี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

"ปลิงทะเล" เป็นสัญลักษณ์ถึงความไม่เห็นแก่ตัว ให้คู่แต่งงานคิดอะไรไปในทางเดียวกัน ไม่ขัดแย้งกัน

"ปลา" เสิร์ฟเพื่อให้คู่บ่าวสาวใช้ชีวิตด้วยกัน ด้วยความอุดมสมบูรณ์ เพราะคำว่า "ปลา" ในภาษาจีนกลางพร้องเสียงกับคำว่า "หยู" ที่แปลว่า ล้นเหลือ

"ผัดหมี่" นิยมเสิร์ฟเป็นเมนูสุดท้ายเพื่อแสดงถึงความมีชีวิตคู่ที่ยืนยาว

"ของหวาน" การเสิร์ฟของหวานสื่อถึงความหอมหวานของชีวิตคู่สมรสใหม่

3.2 วิธีการจัดโต๊ะจีน

การจัดโต๊ะสำหรับแขกนิยมจัดเผื่อไว้จำนวนหนึ่งมากกว่าจำนวนที่เชิญแขกร้อยละ5-10 ส่วนใหญ่จะมีแขกพิเศษ จะจัดให้นั่งโต๊ะด้านหน้าของงานที่ติดเวที หรือส่วนกลางของงาน แขกที่มาในงานจะเลือกนั่งโต๊ะกับแขกที่ตนเองรู้จัก ในกรณีที่เจ้าภาพไม่ได้ระบุโต๊ะให้แขกนั่ง แต่หากมีการระบุโต๊ะให้แขกนั่ง แขกจะนั่งที่โต๊ะของตนเองตามป้ายชื่อที่ตั้งไว้บนโต๊ะหรือชื่อของแขกที่ติดไว้หลังเก้าอี้ โต๊ะที่จัดในงานเลี้ยงแบบโต๊ะจีนมี 2 ลักษณะคือ

1) โต๊ะ 8 คน หมายถึง ในแต่ละโต๊ะอาหารจะมีการจัดเก้าอี้ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารจีนให้สำหรับแขก 8 คนเท่านั้น

2) โต๊ะ 10 คน หมายถึง ในแต่ละโต๊ะอาหารจะมีการจัดเก้าอี้ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารจีนให้สำหรับแขก 10 คน

การจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน เป็นงานเลี้ยงที่นิยมในการจัดเลี้ยงในโอกาสต่างๆ นิยมจัดในตัวอาคารหรือนอกสถานที่ตามความเหมาะสม รายการอาหารส่วนใหญ่จะมีเป็นชุดให้เลือกอาจเป็นชุดละ 8-12 รายการ โดยอาหารที่จัดจะเป็นอาหารจีนทั้งหมดและจะใช้เวลาจัดเลี้ยงประมาณ 2-3 ชั่วโมง และนิยมเลี้ยงมื้อเย็น เวลาประมาณ 18.00-21.00 น. รายการอาหารที่นิยมจัดเลี้ยงโต๊ะจีนจะมีอาหารอย่างน้อย 8 อย่างขึ้นไปเสิร์ฟเป็นลำดับ โดยมีหลักในการจัดอาหาร ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1) เริ่มต้นด้วยออเดิร์ฟเย็นและ/หรือร้อน

2) ซุปน้ำข้นมีเนื้อ มักเป็นอาหารพิเศษ เช่น หูฉลาม

3) อาหารต่างๆ จัดเรียงลำดับกันตามความคิดในเรื่องให้มีรสอาหารหลายหลาก และจัดสมดุลของรสชาติให้มีการประกอบรสกัน ส่งเสริมกัน ตามกัน และแก้รสกัน การจัดลำดับอาหารที่ดีจะไม่ทำให้ผู้รับประทานเกิดความรู้สึก “เลี่ยน” หรือ “เอียน”

4) อาหารคาวกลุ่มสุดท้ายจะเสิร์ฟเป็นชุด ซึ่งมักจะประกอบด้วย ข้าวผัด หมี่ผัด แกงจืดต่างๆ หรือต้มยำ

5) อาหารทุกมื้อต้องมีปลา เพราะมีความเชื่อว่าปลาแสดงนิมิตหมายถึงความสุขสมบูรณ์ อาหารบางอย่างแสดงลักษณะพิเศษ เช่น เส้นหมี่ทุกประเภท แสดงถึงความยืนยาวของอายุ ควรเสิร์ฟในงานวันเกิด ซาลาเปาทอดใส่ถั่วกวนแสดงถึงความรุ่งเรือง

6) การจัดอาหารที่แปลกและที่ถือว่าเป็นของดี เช่น หูฉลาม เป๋าฮื้อ ปลิงทะเล หมูหันเป็ดปักกิ่ง รังนก และเห็ดหอม ซึ่งมีราคาสูงจะแสดงถึงการให้เกียรติอย่างสูง

7) ของหวานหรือผลไม้สด

8) เครื่องดื่ม เหล้าจีนเสิร์ฟได้ทุกโอกาส ไวน์สีชมพู เหมาะสำหรับอาหารจีน ชาเป็นเครื่องดื่มที่ควรเสิร์ฟประจำ และเครื่องดื่มอื่นๆ ก็สามารถจัดเสิร์ฟได้เช่นเดียวกัน

3.3 ลักษณะการบริการโต๊ะจีนที่ดี

การจัดเลี้ยงโต๊ะจีนจะใช้พนักงานบริการจำนวนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนของแขกที่จะมาในงาน พนักงานเสิร์ฟมีหน้าที่เพียงเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้แขกที่โต๊ะ คอยเติมน้ำแข็ง เครื่องดื่มและเก็บจานอาหารที่หมดแล้วเท่านั้น

1) การจัดโต๊ะจะต้องพอเพียงกับจำนวนแขก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2) บอกรายการอาหารที่จะให้บริการโดยอาจทำเป็นเมนูตั้งโต๊ะ (Table Menu) หรือติดประกาศไว้หน้างาน

3) จัดตกแต่งสถานที่สวยงามและสร้างบรรยากาศของงานโดยใช้ดนตรี แสง สี เสียงให้เหมาะสม

4) อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพรสชาติดี

5) การบริการอาหารต่อเนื่อง

6) รายการอาหารไม่ซ้ำกัน เช่น จานแรกเป็นอาหารที่ทำจากเนื้อหมู จานที่สองเป็นอาหารที่ทำจากเนื้อไก่ จานที่สามเป็นอาหารที่ทำจากปลา จานที่สี่เป็นอาหารที่ทำจากกุ้งฯลฯ

7) ปราศจากเสียงรบกวนไม่พึงประสงค์

8) พนักงานบริการอำนวยความสะดวกแก่แขกอย่างทั่วถึง

3.4 การจองงานเลี้ยงโต๊ะจีน

วรรณภา หวังนิพพานโต (2550: 105) ได้กล่าวถึงการจองงานเลี้ยงและข้อดีข้อเสียของการจัดงานเลี้ยงโต๊ะจีนว่า การจองงานเลี้ยงโต๊ะจีน เจ้าภาพหรือผู้จัดงานเลี้ยงจะต้องทำการตกลงกับผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1) ชื่อผู้จอง เจ้าของงานและผู้จ่ายเงิน พร้อมทั้งวิธีการที่จะติดต่อได้ สถานที่ติดต่อ

2) ชื่องานและวัตถุประสงค์ของงาน เช่น งานเลี้ยงฉลองมงคลสมรส งานเลี้ยงสังสรรค์เพื่อน งานเลี้ยงวันเกิด ฯลฯ

3) จำนวนแขกที่มาในงานและลักษณะการจัดโต๊ะ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4) สถานที่จัดงาน ภายในหรือภายนอกอาคาร

5) วันเวลาที่จัดเลี้ยง

6) รายการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะจัดเป็นชุดให้เลือก

7) ลักษณะการใช้แสง สี เสียง วงดนตรี นักร้อง และพิธีกรของงาน

8) ค่าบริการทั้งหมดที่เรียกเก็บ การวางมัดจำ และวิธีการชำระเงิน

9) รายละเอียดอื่นๆ เช่น การแสดง ฯลฯ

3.5 ข้อดี ข้อเสียของการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีนของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ

ข้อดีของการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีนต่อผู้ประกอบการ

1) ผู้ประกอบการจัดบริการอาหารที่ทีรสชาติอร่อย มีเครื่องดื่มพอเพียงและบริการที่ดี สามารถทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจและจะกลับมาใช้บริการอีก

2) หากผู้ประกอบการจัดเลี้ยงอาหารและบริการได้ดี จะสามารถสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีต่อไป

3) การจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน หากจัดทำเป็นระบบจะเป็นการง่ายต่อการหาต้นทุนของอาหารและเครื่องดื่ม เพราะสามารถควบคุมปริมาณอาหารและเครื่องดื่มได้

ข้อเสียของการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีนต่อผู้ประกอบการ

1) หากเกิดข้อผิดพลาด หรือเกิดความล่าช้าจะทำให้งานและการบริการทั้งหมดล่าช้าไปด้วย อาจสร้างความเสียหายกับผู้ประกอบการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2) การจัดบริการขณะจัดเลี้ยงต้องบริการแขกทุกคนอย่างทั่วถึงและบริการอย่างรวดเร็ว มีความสุภาพในการให้บริการ

3) หากมีข้อบกพร่องอื่นใด ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดชอบ

ข้อดีของการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีนต่อผู้ใช้บริการ

1) ได้รับบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีมาตรฐาน

2) สามารถให้ฝ่ายจัดเลี้ยงจัดบริการพิเศษตามต้องการได้

ข้อเสียของการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีนต่อผู้ใช้บริการ

1) หากเกิดความผิดพลาดในกระบวนการจัดเลี้ยงอาจจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงข้อบกพร่องจากการจัดงานเลี้ยงได้

2) ไม่สามารถควบคุมมาตรฐานอาหาร เครื่องดื่มและบริการได้

เกณฑ์มาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐม

จังหวัดนครปฐมโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ได้จัดโครงการ"โต๊ะจีนนครปฐม สะอาด ปลอดภัย" ขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 มีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม และเพื่อยกระดับโต๊ะจีนนครปฐมให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณสุข โดยโครงการได้ดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์โต๊ะจีนนครปฐมให้รู้จักกันอย่างแพร่หลายได้รับการยอมรับมากยิ่งขึ้น และพัฒนาให้โต๊ะจีนนครปฐมให้เป็นหนึ่งของประเทศและเป็นต้นแบบการจัดเลี้ยงโต๊ะจีนที่เป็นมาตรฐานต่อไป (พัชราพร เย็นบำรุง และปิยภัณ เทียนทอง. 2549)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กระทรวงสาธารณสุข โดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม (2553ก)ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐม จากความร่วมมือของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุข ผู้ประกอบการอาหารโต๊ะจีนและประชาชนทั่วไป ทั้งนี้มีข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 บ้าน

สถานที่เตรียม - ปรุงอาหาร

1.1 สถานที่เตรียมปรุงต้องสะอาดเป็นสัดส่วน

1.2 ควรเตรียมอาหารบนโต๊ะสูงอย่างน้อย 60 ซ.ม.

วัตถุดิบ

1.3 อาหารต้องใหม่ สด ปลอดภัย และไม่มีสารปนเปื้อน

1.4 อาหารสดต้องล้างก่อนปรุงหรือเก็บ ต้องแยกเก็บอาหารประเภทต่างๆ เป็นสัดส่วน

1.5 ใช้สารปรุงแต่งที่มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายมาตรฐานทางราชการรับรองภาชนะอุปกรณ์

1.6 ล้างภาชนะ อุปกรณ์ ด้วยน้ำยาล้างจานตามหลักสุขาภิบาลอาหารและอุปกรณ์การล้างต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซ.ม.

1.7 ภาชนะ อุปกรณ์ จัดเก็บเป็นระเบียบในภาชนะที่สะอาดและป้องกันการปนเปื้อน

1.8 เขียงและมีดต้องมีสภาพดี แยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์สุก ดิบ และผักผลไม้

ผู้สัมผัสอาหาร

1.9 ผู้ปรุงต้องแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผูกผ้ากันเปื้อนและสวมหมวก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.10 ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อนเตรียมปรุงทุกครั้ง ใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารพร้อมบริโภคทุกชนิด

มูลฝอยและน้ำเสีย

1.11 มูลฝอยและน้ำเสียต้องมีการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล

1.12 ห้องส้วมสำหรับผู้สัมผัสอาหารต้องสะอาด มีอ่างล้างมือ สบู่ ผ้าเช็ดมือ

ส่วนที่ 2 การขนส่ง (จากบ้านไปสถานที่จัดเลี้ยง)

2.1 ภาชนะที่บรรจุอุปกรณ์ต่าง เช่น แก้ว ชาม ช้อน ต้องสะอาด ปกปิดมิดชิด

2.2 แยกเก็บอาหารประเภทเนื้อดิบและสุก เพื่อป้องกันการปนเปื้อน

2.3 การเก็บรักษาอาหารระหว่างการขนส่งต้องแยกประเภท และเก็บที่อุณหภูมิเหมาะสม ต้องไม่สูงกว่า 7.2 องศาเซลเซียส

ส่วนที่ 3 การจัดบริการ ณ จุดเลี้ยง

การเตรียมปรุง

3.1 ต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซ.ม.

3.2 น้ำแข็งที่เตรียมเสิร์ฟต้องสะอาด เก็บในภาชนะสะอาดที่มีฝาปิดและไม่มีสิ่งของอื่นแช่รวมไว้

ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้

3.3 เขียง มีดและอุปกรณ์ที่ใช้หยิบจับอาหาร แยกใช้ระหว่างอาหารแต่ละประเภท

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้สัมผัสอาหาร

3.4 ผู้ปรุงต้องแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผูกผ้ากันเปื้อน สวมหมวกและไม่สวมเครื่องประดับใดๆ

3.5 ผู้เสิร์ฟแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขนหรือเสื้อทีมและใส่รองเท้าหุ้มส้น

3.6 ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือด้วยสบู่ น้ำยา ให้สะอาดก่อนเตรียมปรุง ประกอบและเสิร์ฟอาหารทุกครั้ง

3.7 ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือต้องปกปิดให้มิดชิด หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร

3.8 ต้องเสิร์ฟอาหารให้ถูกวิธี เช่น ไม่ซ้อนจาน ไม่ใช้มือจับปากแก้วน้ำ/อาหารที่บริการ

3.9 อาหารที่เสิร์ฟต้องมีช้อนกลาง น้ำแข็งที่เสิร์ฟต้องมีอุปกรณ์ตัก/คีบ

ห่วงโซ่คุณค่า ตามแนวคิดของ Michael E. Porter

Porter (อ้างถึงในธนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ2551: 93-95) ได้กล่าวถึง ห่วงโซ่คุณค่าตามแนวคิดของ Michael E. Porter ว่า เป็นแนวคิดที่ช่วยในการทำความเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติการว่าจะมีส่วนช่วยเหลือให้องค์กรธุรกิจก่อกำเนิดคุณค่าให้แก่ลูกค้าอย่างไร เป็นการตรวจสอบต้นทุนต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรมโดยคุณค่าที่บริษัทสร้างขึ้นสามารถวัดได้โดยการพิจารณาว่าผู้บริโภคยินยอมที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัทมากน้อยเพียงใด

แนวคิดนี้แบ่งกิจกรรมภายในองค์กร เป็น 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) โดยกิจกรรมทุกประเภทมีส่วนในการช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการของบริษัท (ภาพที่ 1)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กิจกรรมหลัก (Primary Activities) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือสร้างสรรค์สินค้าหรือบริการ การตลาดและการขนส่งสินค้าหรือบริการไปยังผู้บริโภค ประกอบด้วย

1. Inbound Logistics การนำเข้าวัตถุดิบ เป็นการวิเคราะห์ในด้านการสั่งซื้อวัตถุดิบ การจัดเก็บวัตถุดิบ การควบคุมการใช้วัตถุดิบ การขนส่งวัตถุดิบเข้าสู่การบวนการผลิต การควบคุมสินค้าคงคลัง ตารางการขนส่งวัตถุดิบ การจัดเก็บวัตถุดิบที่ดี จะต้องสัมพันธ์กับปริมาณที่ทำให้การผลิตมีความต่อเนื่อง ทำให้ไม่ต้องเก็บวัตถุดิบในปริมาณมากๆ ในคลัง หากการดำเนินงานมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ต้นทุนลดลงได้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต จะทำให้เป็นจุดแข็งขององค์การได้

2. Operations กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนหรือแปรรูปวัตถุดิบให้ออกมาเป็นสินค้าและบริการ เป็นการวิเคราะห์การเพิ่มคุณค่า ให้กับสินค้าและบริการในด้านการวางผังโรงงาน กระบวนการผลิต การติดตั้งเครื่องจักร การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร การวางแผนการผลิต กำลังการผลิต การทดสอบผลิตภัณฑ์ก่อนออกจำหน่ายให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ดังนี้

2.1 การออกแบบ เป็นมาตรฐาน ง่ายต่อการผลิต เป็นเอกลักษณ์ทั้งคุณภาพและบริการ การผลิตปริมาณมากเพื่อให้เกิด Economies of Scale

2.2 กระบวนการผลิต สายการผลิตไหลเวียนต่อเนื่อง การผลิตแบบ Job Shop, Flow Shop แบบ Mass Production หรือทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำ เจาะเฉพาะ Niche Production ตลาดกลุ่มย่อย

2.3 การวางผังการผลิต วางตามผลิตภัณฑ์ Product Layout หรือวางแผนตามกระบวนการผลิต Processed Layout

2.4 Inventory แบบ Made to Stop หรือ Made to Order

3. Outbound Logistics กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ รวบรวม จัดจำหน่ายสินค้าและบริการไปยังลูกค้า โดยคำนึงถึงต้นทุนในการจัดเก็บสินค้า การบริหารคลังสินค้าที่ดี การกระจายสินค้าโดยเข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด ในลักษณะที่ทำให้ต้นทุนขององค์การลดลง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. Marketing and Sales กิจกรรมที่เกี่ยวกับการชักจูงให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไปในเรื่องของส่วนผสมการตลาด

5. Service กิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้า รวมถึงการบริการหลังการขาย เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการแข่งขันเพราะผู้ใช้บริการมองเห็นและรู้สึกได้ทันที ถ้าผู้ใช้บริการประทับใจจะกลับมาซื้อซ้ำ

ภาพที่ 1 ห่วงโซ่คุณค่า
ที่มา: ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2551: 94)

กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินไปได้ ประกอบด้วย

1. Procurement กิจกรรมในการจัดซื้อ-จัดหาเพื่อมาใช้ในกิจกรรมหลัก ประกอบด้วยการซื้อสิ่งนำเข้าทั้งหมดที่ต้องใช้ในกระบวนการผลิต จัดซื้อวัตถุดิบ อุปกรณ์ เครื่องจักร วัสดุสิ้นเปลือง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่ดิน อาคาร เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับ Supplier เพื่อให้ได้สินค้าในราคาที่เหมาะสมและคุณภาพที่ดี

2. Technology Development กิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยในการเพิ่มคุณค่าให้สินค้าและบริการหรือกระบวนการผลิต การออกแบบ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิต พัฒนาเทคนิคการประกอบใหม่ๆ รวมถึงการบรรจุหีบห่อ การออกแบบผังโรงงานใหม่เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนหรือล่าช้า เป็นการเพิ่มคุณค่าให้ผลิตภัณฑ์ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท

3. Human Resource Management กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่วิเคราะห์ความต้องการ สรรหาและคัดเลือก ประเมินผล พัฒนา ฝึกอบรม ระบบเงินเดือนค่าจ้าง และแรงงานสัมพันธ์ มีผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-Adding Activities) ทุกชนิดในบริษัท การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ประสบความสำเร็จถือเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่จะกำหนดจุดแข็งของบริษัท เช่น

3.1 การวางแผนกำลังคนที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต

3.2 การสรรหา คัดเลือก ให้ได้คนที่มีประสิทธิภาพ

3.3 การประเมินผลอย่างยุติธรรม เสมอภาค มีหลักเกณฑ์เป็นที่ยอมรับของพนักงาน

3.4 การฝึกอบรม พัฒนาพนักงานให้เพิ่มทักษะ ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ

3.5 การบริหารเงินเดือน ค่าจ้าง อย่างยุติธรรม

3.6 การร้องทุกข์ของพนักงานและการลงโทษที่ยุติธรรม

3.7 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน อธิบายว่างานนี้ใครรับผิดชอบ รับผิดชอบอะไร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. Firm Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ ระบบบัญชี ระบบการเงิน การบริหารจัดการขององค์กร กิจกรรมเหล่านี้ช่วยเพิ่มคุณค่าให้กิจการ ช่วยสร้างความแข็งแกร่งทางด้านการแข่งขัน

ซึ่งกิจกรรมหลักข้างต้นจะทำงานประสานงานกันได้ดีจนก่อให้เกิดคุณค่าได้นั้น จะต้องอาศัยกิจกรรมสนับสนุนทั้ง 4 กิจกรรม และนอกจากกิจกรรมสนับสนุนจะทำหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมหลักแล้ว กิจกรรมสนับสนุนยังจะต้องทำหน้าที่สนับสนุนซึ่งกันและกันอีกด้วย โดยจะต้องทำหน้าที่สนับสนุนเชื่อมต่อกิจกรรมในทุกๆ องค์ประกอบของห่วงโซ่คุณค่า เป็นการสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันขององค์กรเป็นอย่างดี

ต้นทุนการผลิต

ประยงค์ เนตรยารักษ์ (2550: 113-117) ได้กล่าวถึงต้นทุนการการผลิตไว้ดังนี้

ต้นทุนการผลิต (Cost of Production) หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการผลิตสินค้าและบริการในจำนวนที่ต้องการ ต้นทุนการผลิตสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost : FC) ต้นทุนชนิดนี้จะมีจำนวนคงที่ตลอดไม่ว่าปริมาณการผลิตจะมากหรือน้อย แม้จะไม่ทำการผลิตเลยก็จะเกิดต้นทุนคงที่ ต้นทุนประเภทนี้ เช่น ค่าเสื่อมราคาของโต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เป็นต้น

2. ต้นทุนผันแปร (Variable Cost : VC) ต้นทุนนี้จะเปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนสินค้าที่ผลิต ถ้าผลิตมากจะเสียต้นทุนชนิดนี้มาก และถ้าไม่ผลิตก็ไม่เสียเลย ต้นทุนประเภทนี้ เช่น ค่าจ้างแรงงาน ค่าวัตถุดิบ เป็นต้น

3. ต้นทุนรวม (Total Cost : TC) เป็นต้นทุนทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการใช้ปัจจัยการผลิตชนิดต่างๆ ในการผลิตสินค้าและบริการจำนวนหนึ่ง ต้นทุนรวมเกิดจากต้นทุนคงที่รวม (Total Fixed Cost : TFC) และต้นทุนผันแปรรวม (Total Variable Cost : TVC) สามารถแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

$$TC = TFC + TVC$$

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนผสมการตลาด

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2545: 247-250) ได้กล่าวถึงส่วนผสมทางการตลาดไว้ว่า ส่วนผสมทางการตลาดของจัดเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing Strategies) โดยดำเนินการตามกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมดที่นำมารวมกัน และมีหน้าที่เกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน ประกอบกันเป็นส่วนผสมทางการตลาด (7P's) ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการเลือกบริโภคของกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ เช่น บรรจุภัณฑ์ สี ราคา คุณภาพ ตราสินค้า บริการและชื่อเสียงของผู้ขาย ผลิตภัณฑ์อาจจะเป็นสินค้า บริการ สถานที่ บุคคล หรือความคิด ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

2. ราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินหรือสิ่งอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการหมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นถัดจากผลิตภัณฑ์ (Product) ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ

3. การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายคือ สถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อตราสินค้าหรือบริการหรือความคิด หรือต่อบุคคล โดยใช้เพื่อจูงใจ (Persuade) ให้เกิดความต้องการ เพื่อเตือนความทรงจำ (Remind) ในผลิตภัณฑ์ โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พฤติกรรมการซื้อ หรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขาย (Personal Selling) ทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Nonperson Selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ องค์กรอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือซึ่งต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบประสมประสานกัน [Integrated Marketing Communication (IMC)] โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้

5. บุคคล (People) หรือ พนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขัน พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม [Total Quality Management (TQM)] ตัวอย่างเช่น โรงแรมต้องพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-Value Proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะอาดความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ

7. กระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริมาศ จินศิริวานิชย์ (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า และผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการใช้กลยุทธ์การแข่งขันต่อผลการดำเนินกิจการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ศึกษาผลของกลยุทธ์การแข่งขันและการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าต่อผลการดำเนินงานของกิจการ ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนให้ผลการดำเนินงานที่สูงกว่ากลยุทธ์การจำกัดขอบเขตเฉพาะด้าน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและกิจกรรมภายในห่วงโซ่นั้น พบว่ากลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนมี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความสัมพันธ์กับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าทุกด้าน ยกเว้นด้านการตลาด การขายและการบริการ สำหรับกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างพบว่ากิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ามีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และสำหรับกลยุทธ์การจำกัดขอบเขต พบว่ามีเพียงการพัฒนาทางเทคโนโลยีเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การจำกัดขอบเขต

ธนิดา จินตธนะเดช (2550) ได้ศึกษาส่วนประสมการตลาดในการเลือกใช้บริการอาหารโต๊ะจีนของผู้ใช้บริการจังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการอาหาร โต๊ะจีนของผู้ใช้บริการจังหวัดนครปฐม เปรียบเทียบความสำคัญของส่วนผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการอาหาร โต๊ะจีนของผู้ใช้บริการจังหวัดนครปฐมจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพของผู้ใช้บริการและหาแนวทางในการพัฒนาให้บริการอาหาร โต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการทั้งผู้ซื้อและผู้บริโภค มีความคิดเห็นว่าส่วนประสมการตลาดในการเลือกใช้บริการอาหาร โต๊ะจีนมีความสำคัญอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของส่วนประสมการตลาดก็พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นด้านส่งเสริมการตลาดที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์อาหารเป็นอันดับแรก รองลงมาคือกระบวนการบริการ ราคา มาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร โต๊ะจีนตามลำดับ และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพของผู้ใช้บริการต่างกันให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดในการเลือกใช้บริการอาหาร โต๊ะจีนไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพและสถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันให้ความสำคัญแตกต่างกัน ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันให้ความสำคัญแตกต่างกัน ในด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญต่างกัน

เสาวรัตน์ โพธิพันธ์ (2550) ได้ศึกษาอาหารจีนที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ และพิธีกรรมของชาวไทยเชื้อสายจีนย่านเยาราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอาหารจีนที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ และพิธีกรรมซึ่งใช้ในงานเทศกาลของชาวไทยเชื้อสายจีนที่อาศัยอยู่ในย่านเยาราช และเพื่อศึกษาความเชื่อเกี่ยวกับอาหารจีนของชาวไทยเชื้อสายจีนย่านเยาราช ผลการศึกษาพบว่า อาหารจีนมีบทบาทต่อวัฒนธรรมการบริโภคและเป็นส่วนหนึ่งในการประกอบพิธีกรรมในงานเทศกาลต่างๆ โดยลักษณะของอาหาร และการประกอบพิธีกรรมเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของสังคมภายนอก ความเจริญทางด้านต่างๆ ส่งผลให้การเลือกอาหารที่ใช้เซ่นไหว้ในพิธีกรรม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ต่างๆ มีข้อจำกัดเพิ่มมากขึ้นหรือลดความสำคัญลง สำหรับวัฒนธรรมการบริโภคของชาวไทยเชื้อสายจีนย่านเยาราช พบว่า ความเชื่อที่สืบทอดกันมาจากบรรพบุรุษว่า อาหารจีนเป็นทั้งอาหาร และเป็นยาที่มีประโยชน์แก่ร่างกาย ความเชื่อดังกล่าวได้แผ่ขยายไปสู่สังคมรอบข้างอย่างสังคมไทยด้วย

จากการตรวจเอกสาร ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการวิจัยและพบว่า กิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าทั้งกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าบางส่วนสามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ได้ และผลการวิจัยในเรื่องระดับความสำคัญของส่วนผสมการตลาดในการเลือกใช้บริการอาหารโต๊ะจีน ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนผสมการตลาดในการเลือกใช้บริการอาหารโต๊ะจีนอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อส่วนผสมการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของส่วนผสมการตลาด การศึกษาจะเป็นแนวทางที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานลดลงและผลการดำเนินงานของกิจการดีขึ้นจากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมในครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังภาพที่ 2 โดยศึกษาเป็น 2 ด้าน คือ ด้านผู้ประกอบการบริการอาหารโต๊ะจีนและด้านผู้บริโภค ด้านประกอบการบริการอาหารโต๊ะจีน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์สัมภาษณ์ผู้ประกอบการบริการอาหารโต๊ะจีนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสภาพทั่วไปของธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม และศึกษาเกี่ยวกับห่วงโซ่คุณค่า เริ่มตั้งแต่กิจกรรมการจองงานเลี้ยงไปจนถึงสิ้นสุดการจัดเลี้ยงในแต่ละครั้ง และด้านผู้บริโภค ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยยึดข้อมูลที่มีลักษณะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถตอบคำถามของการวิจัยได้ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งมีวิธีการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพื้นที่ที่ทำการวิจัย โดย

(1) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อ 1 ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้ให้บริการบริการอาหารโต๊ะจีน เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2554

(2) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อ 2 ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้ประกอบการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินและได้รับป้ายมาตรฐานอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมจากกระทรวงสาธารณสุข ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2554

(3) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อ 3 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม สอบถามผู้บริโภคของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐม ภายในงานเทศกาลอาหารผลไม้และของดีจังหวัดนครปฐม ประจำปี 2554 ระหว่างวันที่ 3-9 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่มีการศึกษาไว้ในประเด็นต่างๆ คือ ประวัติอาหารจีน ความรู้เกี่ยวกับการจัดเลี้ยง การจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน เกณฑ์มาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐมของกระทรวงสาธารณะสุข แนวคิดที่เกี่ยวข้อง เช่น ห่วงโซ่คุณค่า ตามแนวคิดของ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Michael E. Porter พฤติกรรมผู้บริโภค และส่วนผสมการตลาด โดยศึกษาค้นคว้าเอกสารประเภทหนังสือ ตำรา รายงานการประชุม งานวิจัย วิทยานิพนธ์ จากหน่วยราชการ ห้องสมุดสถาบันการศึกษา และอินเตอร์เน็ต

ประชากรและขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมโดยใช้การพิจารณาจากขนาดของประชากร (สิน พันธุ์พินิจ 2549: 133) โดยทั่วไปแล้วถ้าหากประชากรมีขนาดเล็กหรือมีจำนวนน้อยจะกำหนดร้อยละของตัวอย่างให้มีขนาดใหญ่ ในทางตรงข้าม ถ้าหากประชากรมีจำนวนมากหรือมีฐานของจำนวนกว้างจะกำหนดร้อยละของตัวอย่างให้เล็กลงดังนี้

จำนวนประชากรหลักร้อยใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15–30
จำนวนประชากรหลักพันใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10–15
จำนวนประชากรหลักหมื่นใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5–10

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 12 ราย [คำนวณจาก 41(0.30) = 12.3]

ดังนั้นจำนวนผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมที่ต้องทำการสัมภาษณ์ คือ อย่างน้อย 12 ราย

ส่วนผู้บริโภคที่ใช้บริการของการบริการอาหารโต๊ะจีน เป็นกลุ่มผู้บริโภคอาหารโต๊ะจีนที่ผ่านเกณฑ์การประเมินและได้รับป้ายมาตรฐานอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม แต่เนื่องจากประชากรกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวยากต่อการทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (สิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 135) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้ในการวิจัย จำนวน 400 ราย โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีโควตา ตามสัดส่วนร้อยละของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จากผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐมมีทั้งหมด 41 กิจการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนครบทั้ง 3 ขนาด จำแนกขนาดของผู้ประกอบการโดยใช้วิธีการสอบถามทางโทรศัพท์ การสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนแบบเจาะจงแบ่งตามขนาดและสัดส่วนของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีน (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วนร้อยละของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม จากขนาดตัวอย่างที่ต้องการ 400 ราย

ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม	ผู้ให้บริการ			ผู้ใช้บริการ
	ประชากร	ร้อยละ	ขนาด* ตัวอย่าง	ขนาดตัวอย่างที่สำรวจได้/ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ
ขนาดเล็ก	4	9.76	2	42/40
ขนาดกลาง	19	46.34	6	187/186
ขนาดใหญ่	18	43.90	6	179/176
รวม	41	100	14	408/402

หมายเหตุ * เป็นจำนวนเต็มจากการปัดทศนิยม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะของงานที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีน ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บุคคล การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนคาดหวังจะได้รับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังนี้

1. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือศึกษาสภาพทั่วไปของธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยอาศัยวิธีการศึกษารวบรวมข้อมูลต่างๆ โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสารประเภทหนังสือ ตำรา รายงานการประชุม งานวิจัย วิทยานิพนธ์ จากหน่วยราชการ ห้องสมุดของสถาบันการศึกษา และอินเตอร์เน็ต รวมไปถึงข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

2. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ ศึกษาห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม รายงานข้อมูลของกิจกรรมหลัก กิจกรรมสนับสนุนภายในห่วงโซ่คุณค่าและผลการดำเนินงานของกิจการ เปรียบเทียบข้อมูลในกิจกรรมเดียวกันและกลุ่มเดียวกัน เสนอแนะขั้นตอนการดำเนินงาน และศึกษาต้นทุนในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน 1 โต๊ะ ในระดับราคาที่ผู้บริโภคต้องการใช้บริการมากที่สุด

3. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของผู้บริโภคจากผู้ให้บริการขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ผู้วิจัยใช้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สอบถามในเรื่องเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ ลักษณะของคำถามเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูล ที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

(1) สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่และร้อยละ

(2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของผู้บริโภคจากผู้ให้บริการขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1981: 182) ดังนี้

4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม แบ่งผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 2 ห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

สภาพทั่วไปของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมจำนวน 14 กิจการ สามารถสรุปเป็นสภาพทั่วไปของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมได้ดังนี้

จุดเริ่มต้นของกิจการ ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมที่ผู้วิจัยได้เข้าสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีจุดเริ่มต้นสองแบบ คือ การเริ่มจากเป็นพนักงานเสิร์ฟ จากนั้นจึงไต่เต้าและเก็บสะสมความรู้จนได้เป็นหัวหน้าพนักงานครัว เมื่อมีประสบการณ์และทุนทรัพย์มากพอก็จะขออนุญาตเจ้าของกิจการออกไปตั้งกิจการเป็นของตนเอง และอีกรูปแบบหนึ่งคือ การรับช่วงต่อจากกิจการของบิดา มารดา ซึ่งรูปแบบที่สองนี้จะเป็นรูปแบบที่จะนำมาอธิบาย ดังนี้

ประมาณปี พ.ศ. 2500 การบริการอาหารโต๊ะจีนมีจุดเริ่มต้นจากจากการที่พ่อค้าคนจีนหรือคนไทยเชื้อสายจีนและคนไทยที่มีฝีมือในการทำอาหารได้รับการขอร้องให้ช่วยทำอาหารเลี้ยงแขกในงานบุญ งานแต่งงานฉลองหรืองานอวมงคล โดยจะได้รับค่าตอบแทนน้ำใจเป็น ผ้าขาวม้า สบู่ ขันน้ำ อุปกรณ์ในการจัดงานได้มาจากการหยิบยืมจากที่ต่าง เช่น วัด เพื่อนบ้าน ผู้ร่วมงานหรือของเจ้าของงานเอง เมื่อมีการจัดงานมากขึ้น จึงได้มีการพัฒนากลายเป็นระบบของการรับจ้าง ชาวบ้าน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เริ่มเปลี่ยนพฤติกรรมจากการขอแรงช่วยงานแล้วจ่ายค่าตอบแทนเป็นผ้าขาวม้า สบู่หรือสิ่งของ กลายเป็นจ่ายเงินเป็นค่าแรงต่องานหรือต่อวัน โดยเจ้าภาพหรือเจ้าของงานเป็นผู้ออกค่าวัตถุดิบทั้งหมด เมื่องานเพิ่มจำนวนมากขึ้นและเห็นว่าค่าจ้างไม่คุ้มค่าแรงเพราะต้องช่วยทำงานทุกอย่าง จึงเริ่มใช้วิธีเหมาค่าแรงในทุกตำแหน่ง เช่น พนักงานเสิร์ฟ พนักงานล้างจาน พนักงานครัว และเพิ่มกำไรขึ้นแล้วแต่กิจการ ซึ่งถือว่าจำนวนไม่มากแต่เมื่อรวมถึงค่าจ้างแรงงานที่ใช้แรงงานในครัวเรือนด้วยแล้วก็ถือว่าคุ้มค่าเหนื่อยในระดับหนึ่ง เมื่อรับงานมากขึ้น ก็เกิดปัญหาการคิดคำนวณราคายุ่งยาก และการจัดการไม่เป็นระบบ เจ้าภาพก็เหนื่อยที่ต้องซื้อวัตถุดิบ เช่าอุปกรณ์มาให้ จึงได้เปลี่ยนมาเป็นระบบเหมาราคาเป็นโต๊ะ ช่วงปี พ.ศ. 2520 -2530 ราคาอาหารโต๊ะจีนเริ่มต้นที่ประมาณ 300-450 บาทต่อโต๊ะ ใช้เพียงผ้าปูโต๊ะผืนเดียว และยังเป็นโต๊ะสี่เหลี่ยม เก้าอี้กลมไม่มีพนักพิง มีถ้วยชามเพียงชุดเดียว เมื่อถึงของหวานจะใช้ชามใส่น้ำให้แขกล้างช้อนและถ้วยเพื่อรับประทานของหวานกันเอง แต่ในส่วนของรายการอาหารจะมีทั้งรายการปลิงทะเล หูฉลาม เป๋าฮื้อแท้ๆ ซึ่งในสมัยนั้นเป็ดสดถอนขนหนึ่งตัวราคา 12 บาท ข้าว 1 ถัง มีราคา 17 บาท ค่าจ้างที่ได้รับในการเป็นเด็กยกอาหารคือวันละ 20 บาท เป็นอาชีพที่สามารถเลี้ยงชีพได้อย่างดี

การบริการอาหารโต๊ะจีนได้รับความนิยมสูงสุดในช่วงประมาณปี พ.ศ. 2530 ก่อนหน้านั้นผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนยังมีจำนวนไม่มากนัก ประมาณ 10-20 กิจการ แต่หลังจากนั้นมีผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนเจ้าใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย บางกิจการมีความสามารถจัดบริการอาหารโต๊ะจีนได้วันละ 1,000 - 2,000 โต๊ะ ด้วยชื่อเสียงที่โด่งดังของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม จึงมีพนักงานเข้ามาทำงานมากมาย จนมีพนักงานครัวของกิจการต่างๆ แยกออกไปเป็นเจ้าของกิจการโต๊ะจีนหลายราย และได้พัฒนารูปแบบการให้บริการเรื่อยมา จุดเริ่มของการพัฒนาการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมอย่างรวดเร็ว เกิดจากส่วนราชการจังหวัดนครปฐมต้องการยกระดับมาตรฐานของโต๊ะจีนให้ดีและสวยงามขึ้น มีมาตรฐานด้านการบริการและถูกสุขลักษณะ จุดเริ่มต้นนี้จึงทำให้ผู้ประกอบการที่มีต้นทุนสูงสามารถพัฒนากิจการไปได้รวดเร็ว การจัดบริการอาหารโต๊ะจีนจึงมีรายละเอียดเพิ่มเติมมากขึ้นเพื่อให้การจัดบริการอาหารมีความสมบูรณ์แบบและสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการให้ได้มากที่สุดและพยายามสร้างมาตรฐานให้เหมือนการให้บริการในโรงแรมขนาดใหญ่ เช่น ผ้าปูโต๊ะมีหลายสีให้เลือก มีผ้าลูกไม้คลุมทับอีกชั้น เก้าอี้มีผ้าคลุมมีโบว์ผูกเก้าอี้ หากเป็นเก้าอี้พลาสติกในสมัยก่อนต้องเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาเพราะไม่มีผ้าคลุม เมื่อพบเห็นการบริการจัดเลี้ยงของโรงแรมโดยนำผ้ามาคลุมพนักพิงตอนบน ดูสะอาด สวยงาม จึงได้ทำตามและพัฒนาจนกลายเป็นผ้าคลุมแบบคลุมเก้าอี้ทั้งตัว

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แนวทางการพัฒนาอาจเกิดขึ้นได้ในกรณีที่เจ้าของกิจการบริการอาหารโต๊ะจีนมีแนวคิดของตนเองหรือปรับปรุงจากสิ่งที่พบเห็นต่างๆ หรือร้านขายส่งสินค้าวัสดุอุปกรณ์สำหรับโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ไปดูแบบมาจากโรงแรมหรือโรงงานแล้วนำมาเสนอขายแก่เจ้าของกิจการโต๊ะจีน การตลาดของร้านขายส่งอุปกรณ์จะมีการเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการอีกทั้งยังอาศัยความคุ้นเคยหรือเป็นคู่ค้ากันมานาน ทำให้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด จึงทำให้การนำเสนอหรือแนะนำสินค้าใหม่และผลิตภัณฑ์ใหม่เป็นไปอย่างใกล้ชิด อุปกรณ์สำหรับงานจัดบริการอาหารโต๊ะจีนที่กำลังได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการและร้านค้าขายส่งสินค้ากำลังเสนอขาย คือ โต๊ะหมุน ผู้ให้บริการก็เริ่มมีความต้องการใช้โต๊ะหมุนมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้ใช้บริการ

ซึ่งการพัฒนาอุปกรณ์การจัดโต๊ะอาหารแบบก้าวกระโดดจนกลายมาเป็นรูปแบบที่สวยงามถึงทุกวันนี้เกิดขึ้นภายในช่วงระยะเวลาไม่ถึง 10 ปี และยังมีการพัฒนาการบริการและอุปกรณ์จัดโต๊ะอาหารอยู่อย่างต่อเนื่อง

ห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

ห่วงโซ่คุณค่าเป็นแนวคิดที่ช่วยในการทำความเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติการว่าจะมีส่วนช่วยเหลือให้องค์กรธุรกิจก่อกำเนิดคุณค่าให้แก่ลูกค้าอย่างไร แนวคิดนี้ได้แบ่งกิจกรรมภายในองค์กรเป็น 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) โดยทุกกิจกรรมมีส่วนในการช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการของหน่วยงานและองค์กร กิจกรรมต่างๆ ภายในห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะต่อวัน ขนาดไม่เกิน 600 โต๊ะต่อวันและขนาดมากกว่า 600 โต๊ะต่อวัน มีดังนี้

การจัดบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะต่อวัน เป็นกิจการที่จัดบริการอาหารในบริเวณจังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนครปฐม และจังหวัดใกล้เคียง การจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในต่างจังหวัดที่มีระยะทางไกลจะมีบริการแต่อาจจะเป็นส่วนน้อย จำนวนโต๊ะที่จัดบริการส่วนใหญ่จะจัดบริการไม่เกิน 100 โต๊ะต่อครั้งของการให้บริการ เป็นการบริการอาหารโต๊ะจีนในขนาดที่สามารถพลิกแพลงในเรื่องต่างๆ ได้ง่าย เช่น ไม่ต้องสำรองวัตถุดิบไว้ล่วงหน้านานๆ เมื่อราคาวัตถุดิบปรับขึ้นก็สามารถปรับราคาอาหารขึ้นตามวัตถุดิบได้ การจัดบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะต่อวัน เจ้าของกิจการจะเป็นหัวหน้าพนักงานครัวควบคู่ไปกับการควบคุมงานอื่นๆ หากเจ้าของกิจการรับงานการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนหลายแห่งในวันเดียวกัน เจ้าของกิจการจะ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มอบหมายให้ทายาทหรือหัวหน้าพ่อครัวที่มีความสามารถควบคุมการจัดบริการอาหาร ที่ได้รับความไว้วางใจไปควบคุมการทำงาน

การจัดบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 600 โต๊ะต่อวัน เป็นกิจการที่มีความสามารถจัดบริการอาหารได้ทั่วประเทศไทย เป็นการบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดกลาง มีการจัดบริการอาหารอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี มีศักยภาพในการรับจัดบริการอาหารโต๊ะจีนมากขึ้น และพบว่าเจ้าของกิจการมีการสำรองวัตถุดิบ โดยเฉพาะวัตถุดิบที่ต้องระบุขนาดหรือวัตถุดิบเฉพาะที่หาได้ยาก เช่น กุ้งใหญ่ขนาด 20-25 ตัวต่อกิโลกรัม ปลากะพงขาวเป็นตัวน้ำหนักตัวละประมาณ 800 กรัม เป็นต้น การจัดบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 600 โต๊ะต่อวันนี้ เจ้าของกิจการจะควบคุมงานต่างๆ แต่ยังเน้นการควบคุมคุณภาพของอาหารและทำหน้าที่หัวหน้าพนักงานครัวควบคู่กันไปในบางครั้ง

การบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดมากกว่า 600 โต๊ะต่อวัน เป็นกิจการที่มีความสามารถจัดบริการอาหารได้ทั่วประเทศไทยและสามารถจัดบริการในประเทศใกล้เคียงด้วย เป็นการบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดใหญ่ มีการจัดบริการอาหารอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี มีศักยภาพในการรับจัดบริการอาหารโต๊ะจีนมาก พบว่า เจ้าของกิจการมีการสำรองวัตถุดิบเพิ่มมากขึ้น และการสำรองวัตถุดิบมุ่งหวังเพื่อการลดต้นทุน การจัดบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดมากกว่า 600 โต๊ะต่อวัน เจ้าของกิจการจะทำหน้าที่ควบคุมงานโดยเฉพาะการจัดซื้อวัตถุดิบ ควบคุมมาตรฐานและคุณภาพของการจัดบริการ

จากการสำรวจผู้ให้บริการ 14 รายแบ่งเป็นขนาดเล็ก 2 ราย ขนาดกลาง 6 ราย และขนาดใหญ่ 6 ราย มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในห่วงโซ่คุณค่าเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน ดังนี้

กิจกรรมหลัก (Primary Activities)

เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือสร้างสรรค์สินค้า บริการ การตลาดและการขนส่งสินค้าหรือบริการไปยังกิจกรรมหลักของการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การนำเข้าวัตถุดิบตามกิจกรรมที่เรียกว่า Inbound Logistics การนำเข้าวัตถุดิบ เป็นการสรุปประเด็นในด้านการสั่งซื้อวัตถุดิบ การจัดเก็บวัตถุดิบ การควบคุมการใช้วัตถุดิบ การควบคุม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สินค้าคงคลัง คุณภาพของอาหารโต๊ะจีนขึ้นอยู่กับคุณภาพของวัตถุดิบที่เจ้าของกิจการสามารถจัดหาได้ การสั่งซื้อวัตถุดิบได้ในราคาถูกจะทำให้มีกำไรมากขึ้นหรือสามารถเพิ่มปริมาณอาหารในแต่ละจานเสิร์ฟได้ การจัดเก็บวัตถุดิบที่ดี จะต้องสัมพันธ์กับปริมาณที่ทำให้การผลิตมีความต่อเนื่อง ทำให้ไม่ต้องเก็บวัตถุดิบในปริมาณมากในคลัง วัตถุดิบไม่เสื่อมคุณภาพ ผู้บริโภคได้รับประทานอาหารที่ทำจากวัตถุดิบสดใหม่ การนำเข้าวัตถุดิบประกอบด้วย

1.1 การสั่งซื้อวัตถุดิบ จังหวัดนครปฐมมีจุดเด่นในเรื่องวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารโต๊ะจีนที่มีจำนวนมาก และราคาถูก ทำให้เจ้าของกิจการสามารถเลือกแหล่งที่มาของวัตถุดิบได้หลากหลาย เมื่อมีวัตถุดิบจำนวนมาก การแข่งขันด้านราคาและคุณภาพจึงเกิดขึ้น มีผลให้วัตถุดิบที่นำมาประกอบอาหารโต๊ะจีนมีมาตรฐานที่ดี เช่น เมื่อเจ้าของกิจการต้องการใช้วัตถุดิบประเภท กุ้ง ปู ปลา เป็นจำนวนมาก พ่อค้าในจังหวัดนครปฐมก็จะสามารถประมูลวัตถุดิบในตลาดมหาชัยได้จำนวนมาก โดยสามารถมั่นใจได้ว่าวัตถุดิบสามารถขายได้หมด ทำให้ซื้อวัตถุดิบได้ในราคาถูก และมาตรฐานที่เจ้าของกิจการต้องการเป็นจำนวนมากนั้น สามารถต่อรองให้ผู้ขายจัดหาได้ตามขนาดและปริมาณที่ต้องการ หรือวัตถุดิบประเภทผัก ผลไม้ ซึ่งมีแหล่งเพาะปลูกอยู่ที่จังหวัดนครปฐมและจังหวัดใกล้เคียงหลายจังหวัด เมื่อกิจการโต๊ะจีนอยู่ไม่ไกลจากแหล่งผลิตจึงทำให้เสียค่าขนส่งน้อย และมีวัตถุดิบสดให้เลือกเป็นจำนวนมาก การสั่งซื้อวัตถุดิบจะสั่งซื้อโดยเจ้าของกิจการหรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้สั่งซื้อ หน้าที่สต็อกวัตถุดิบอาจเป็นพนักงานครัวที่เจ้าของกิจการไว้วางใจหรืออาจเป็นเจ้าของกิจการเอง ตรวจนับปริมาณของวัตถุดิบเมื่อจะนำมาใช้จัดบริการอาหารโต๊ะจีน รวมทั้งจะเป็นผู้ให้ข้อมูลว่าต้องสั่งวัตถุดิบชนิดใด จำนวนเท่าใด สำหรับใช้ในงานใดบ้าง ในกิจการขนาดเล็กจะใช้วิธีการสั่งซื้อวัตถุดิบให้พอดีกับความต้องการในแต่ละงาน ใช้วิธีการโทรศัพท์สั่งวัตถุดิบกับผู้ขายเจ้าประจำ และจะมีบริการส่งวัตถุดิบถึงสถานที่เตรียมงาน ในกิจการขนาดกลางใช้วิธีการโทรศัพท์สั่งวัตถุดิบร่วมกับการเลือกซื้อวัตถุดิบด้วยตนเองในตลาด และในกิจการขนาดใหญ่จะพยายามติดต่อโดยตรงกับผู้ผลิตโดยตรงหรือผู้ค้าส่งรายใหญ่ ช่องทางการสั่งวัตถุดิบสำหรับการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม มีหลายช่องทาง ดังนี้

1.1.1 การสั่งวัตถุดิบกับผู้ค้าส่งเจ้าประจำในตลาดนครปฐม ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่จะเริ่มต้นการสั่งซื้อวัตถุดิบด้วยวิธีนี้ และสามารถจัดซื้อวัตถุดิบสำหรับปรุงอาหารได้ทุกชนิด ไม่ว่าปริมาณจะมากน้อยเพียงใด เป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดหาวัตถุดิบโดยสามารถเดินทางไปสั่งวัตถุดิบที่ตลาดด้วยตัวเองหรือการสั่งทางโทรศัพท์ การสั่งซื้อวัตถุดิบจำนวนมากต้องสั่งซื้อวัตถุดิบล่วงหน้าก่อนการจัดบริการอาหาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โต๊ะจีนจากผู้ค้าส่งเจ้าประจำในตลาดนครปฐมอย่างน้อย 2 วัน ผู้ค้าส่งส่วนใหญ่จะรับวัตถุดิบโดยตรงจากแหล่งผลิต ถ้าพ่อค้าเจ้าประจำไม่มีวัตถุดิบหรือมีวัตถุดิบไม่เพียงพอก็จะไปหาซื้อจากแหล่งอื่นมาให้ ถือเป็นการบริการพิเศษไม่คิดมูลค่า และมีบริการส่งวัตถุดิบให้ถึงสถานที่เตรียมวัตถุดิบ การส่งวัตถุดิบ ผู้ค้าส่งจะอาศัยเวลาในช่วงบ่ายซึ่งเป็นช่วงที่มีกิจกรรมในตลาดน้อยที่สุดเป็นเวลาออกมาส่งวัตถุดิบ

การสั่งซื้อวัตถุดิบเฉพาะ เช่น วัตถุดิบประเภทของแห้ง ได้แก่ รังนก นางแอ่น กระเพาะปลา ปลิงทะเล หูฉลาม ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนจะสั่งวัตถุดิบเหล่านี้โดยการเปรียบเทียบราคาจากตลาดเยาวราชและตลาดนครปฐม โดยจะมีเจ้าประจำทั้ง 2 ตลาดเพื่อให้สามารถโทรศัพท์สอบถามราคาจำหน่ายได้ตลอดเวลาเมื่อมีความต้องการที่จะใช้วัตถุดิบเหล่านี้ ซึ่งมีราคาแพงและปรับขึ้นลงอยู่ตลอดเวลา ผู้ให้บริการจึงต้องตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบที่ต้องการและราคาจากแหล่งจำหน่ายแหล่งใหญ่ทั้งสองแหล่งก่อนจะจัดซื้อ

1.1.2 การสั่งซื้อวัตถุดิบกับตัวแทนจำหน่ายสินค้า เป็นการสั่งซื้อวัตถุดิบประเภทเครื่องปรุงรส อาหารแช่แข็งประเภท กุ้ง ปลา ติ่มซำ หรือผลิตภัณฑ์เนื้อไก่แปรรูป เป็นต้น การสั่งวัตถุดิบผ่านตัวแทนจำหน่ายในกรณีที่สั่งวัตถุดิบเป็นจำนวนมากในการสั่งเพียงหนึ่งครั้ง ทำให้ตัวแทนจำหน่ายเหล่านี้ได้รับประโยชน์มากจึงต้องการผูกสัมพันธ์กับเจ้าของกิจการ โดยการให้ส่วนลดเป็นพิเศษนอกเหนือจากการลดราคาแบบปกติซึ่งผู้สั่งวัตถุดิบทั่วไปได้รับส่วนลดนี้อยู่แล้ว โดยทั่วไปจะได้รับส่วนลดประมาณร้อยละ 5-10 แต่หากตัวแทนจำหน่ายต้องการผูกสัมพันธ์กับเจ้าของกิจการโต๊ะจีนที่มีปริมาณการสั่งซื้อเป็นจำนวนมาก ก็จะให้ส่วนลดเพิ่มเป็นร้อยละ 15-20 แต่ต้องมิให้การชำระเงินเกิดปัญหาขึ้น เพราะจะทำให้กิจการขาดความน่าเชื่อถือ ตัวแทนจำหน่ายรายอื่นก็จะลดความเชื่อถือตามไปด้วย รูปแบบการชำระเงินก็จะเปลี่ยนไป เช่น อาจจะต้องชำระค่าใช้จ่ายเป็นเงินสดหรือสั่งวัตถุดิบได้ครั้งละน้อยๆ ส่วนลดพิเศษก็จะน้อยลง หรืออาจทำให้ตัวแทนจำหน่ายไม่เข้ามาส่งวัตถุดิบให้กิจการเลยก็เป็นได้ การที่จะสร้างความเชื่อถือให้กลับมาอีกครั้งจึงเป็นเรื่องที่ยากลำบาก การสั่งซื้อวัตถุดิบด้วยวิธีนี้จะช่วยสร้างคุณค่าสูงสุดให้แก่กิจการในกรณีที่สั่งวัตถุดิบครั้งละมากๆ จึงเหมาะกับการบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดกลางและขนาดใหญ่ซึ่งมีปริมาณการใช้วัตถุดิบเป็นจำนวนมาก และวิธีการสั่งซื้อเครื่องปรุงรสผู้ประกอบการโต๊ะจีนจะสั่งซื้อเครื่องปรุงรสจากตัวแทนจำหน่ายที่เป็นเครื่องหมายการค้ารายใดรายหนึ่งเท่านั้น เพราะหากใช้เครื่องปรุงชนิดเดียวกันหลากหลายตราสินค้า จะยากต่อการควบคุมคุณภาพและรสชาติของอาหาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อาจจะทำให้รสชาติและสีสันเปลี่ยนไป การใช้เครื่องปรุงรสชนิดเดียวกันไปตลอด จะช่วยให้พนักงานครัวมีมาตรฐานในการปรุงอาหารให้ได้รสชาติที่เหมือนกันในทุกครั้งที่จัดบริการ

1.1.3 การสั่งวัตถุดิบกับผู้ผลิตโดยตรง ใช้กับการสั่งซื้อวัตถุดิบในปริมาณมาก เช่น สั่งซื้อปลาจากเจ้าของกะชังปลา สั่งซื้อไก่หรือเป็ดจากเจ้าของเล้า การสั่งซื้อวัตถุดิบแบบเหมาซื้อปลาทั้งกระชังหรือเหมาซื้อไก่ทั้งเล้าจะทำให้สามารถจัดซื้อวัตถุดิบได้ในราคาที่ต่ำกว่าการสั่งซื้อวัตถุดิบแบบอื่นๆ มาก แต่ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนก็มีความจำเป็นต้องพัฒนาอุปกรณ์ในการเก็บรักษาวัตถุดิบให้สามารถเก็บรักษาวัตถุดิบในปริมาณมากเช่นกัน การจัดซื้อลักษณะนี้ ในตอนเริ่มต้นอาจต้องซื้อวัตถุดิบในราคาตลาด เมื่อผู้ผลิตเห็นว่ามีการสั่งซื้อที่สม่ำเสมอและการชำระเงินเป็นไปตามที่ตกลงก็อาจมีการให้ราคาพิเศษหรือมีส่วนลดได้ อีกทั้งเมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีติดต่อซื้อขายกันเป็นเวลานาน ผู้ผลิตก็อาจให้ความดูแลเป็นพิเศษ เช่น เมื่อช่วงเวลาที่วัตถุดิบขาดแคลน วัตถุดิบมีการลดราคาหรือขึ้นราคา ผู้ขายก็จะแจ้งให้ผู้ซื้อทราบเพื่อวางแผนในการเก็บสำรองวัตถุดิบล่วงหน้าได้

1.2 การเก็บวัตถุดิบ แต่ละกิจการจะมีการเก็บวัตถุดิบแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการใช้วัตถุดิบ นโยบายการเก็บสต็อกวัตถุดิบ ขนาดของกิจการ และอุปกรณ์ในการเก็บรักษาวัตถุดิบ การเก็บวัตถุดิบประกอบด้วย

1.2.1 การเก็บวัตถุดิบสด ในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็กจนถึงกิจการขนาดกลางบางกิจการ จะไม่เก็บสำรองวัตถุดิบสดไว้ ทั้งเนื้อสัตว์และผักสด เพราะจังหวัดนครปฐมเป็นแหล่งใหญ่ในการขายส่งวัตถุดิบ หากต้องการใช้วัตถุดิบก็จะสั่งซื้อวัตถุดิบให้พอดีกับความต้องการในการจัดบริการแต่ละครั้ง เพื่อป้องกันการเสื่อมคุณภาพ การสูญหายของวัตถุดิบ และประหยัดต้นทุนในการเก็บรักษา(ค่าไฟฟ้าสำหรับตู้เย็น) เนื่องจากไม่ต้องสำรองวัตถุดิบไว้จำนวนมาก จึงไม่จำเป็นต้องมีตู้เย็นหลายตู้ ถ้าจำเป็นสำรองวัตถุดิบจำนวนมากจะใช้ถังน้ำแข็งในการเก็บรักษาวัตถุดิบ

ในกิจการขนาดกลางบางกิจการและกิจการขนาดใหญ่ต้องสำรองวัตถุดิบบางชนิดเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีตู้เย็นขนาดใหญ่ให้เพียงพอกับจำนวนของวัตถุดิบที่ต้องเก็บสำรอง การมีตู้เย็นหรือห้องเย็นขนาดใหญ่ทำให้สามารถสำรองวัตถุดิบในช่วงที่วัตถุดิบมีราคาถูกได้ ซึ่งถือเป็นจุดได้เปรียบของกิจการเหล่านี้ที่สามารถซื้อวัตถุดิบได้ในราคาที่ถูกกว่าราคาตลาดในขณะนั้น หลักในการเก็บวัตถุดิบมีดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1) วัตถุดิบบางชนิดต้องเก็บรักษาโดยการแช่น้ำแข็งเท่านั้น ห้ามแช่แข็งในตู้เย็นเพราะถ้าทำการละลายน้ำแข็งแบบผิดวิธีจะทำให้วัตถุดิบเสื่อมคุณภาพ เช่น ลูกชิ้น แปะก๊วย เต้าหู้ เป็นต้น

2) วัตถุดิบสดที่มีโอกาสเสื่อมสภาพเร็วต้องมีเทคนิคการเก็บรักษา เช่น แปะก๊วยหรือเต้าหู้ก้อน ถ้าไม่แช่ตู้เย็นในช่องผัก ต้องใช้วิธีต้มน้ำร้อนและแช่วัตถุดิบไว้ในน้ำ ซึ่งเป็นวิธีเก็บวัตถุดิบสำหรับใช้ในวันรุ่งขึ้นเท่านั้น ถ้าเก็บแบบแช่น้ำร้อนซ้ำหลายวันอาจทำให้วัตถุดิบเสื่อมคุณภาพได้

1.2.2 การเก็บวัตถุดิบแห้งและเครื่องปรุง เนื่องจากเป็นวัตถุดิบที่สามารถเก็บรักษาได้เป็นเวลานานจึงสามารถสำรองวัตถุดิบได้เป็นจำนวนมาก การจัดเก็บจะแยกเก็บเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 วัตถุดิบราคาไม่สูงมากหรือเป็นวัตถุดิบที่ต้องใช้บ่อยๆ เช่น เครื่องปรุงรส ข้าวสาร ถั่วเมล็ดแห้ง วุ้นเส้น เห็ดกระป๋อง และส่วนที่สอง เป็นส่วนของวัตถุดิบราคาแพงต้องมีการเก็บรักษาที่แน่นหนา เช่น กระเพาะปลา หูฉลาม ปลิงทะเล หอยเป๋าฮื้อกระป๋อง หน่อไม้ฝรั่งกระป๋อง เป็นต้น แต่ผู้วิจัยพบว่า ในหลายกิจการจะไม่ทำการสำรองวัตถุดิบประเภทนี้มากนัก เพราะการสำรองวัตถุดิบราคาสูงเป็นจำนวนมากจะทำให้ต้องใช้เงินทุนสูงและเสี่ยงต่อการสูญหายได้

1.3 การเบิกใช้วัตถุดิบ มีพนักงานครัวเป็นผู้ตรวจสอบสต๊อกวัตถุดิบโดยเฉพาะหรืออาจเป็นเจ้าของกิจการเป็นผู้ตรวจสอบเอง หรือร่วมมือกันระหว่างเจ้าของกิจการและพนักงานครัวเพื่อตรวจนับและคำนวณปริมาณที่ต้องการใช้สำหรับงานนั้นๆ การตรวจสอบวัตถุดิบคงเหลืออยู่เสมอจะสะดวกต่อการตรวจสอบและสั่งวัตถุดิบในครั้งต่อไป และสามารถควบคุมปริมาณการใช้วัตถุดิบให้ได้มาตรฐานของกิจการ การเบิกใช้วัตถุดิบที่ดีจะทำให้สามารถลดการสูญเสียของการใช้วัตถุดิบที่มากเกินจำเป็น

2. การดำเนินการตามกิจกรรมที่เรียกว่า Operations การเตรียมงานในการดำเนินงานจัดบริการอาหารโต๊ะจีน เจ้าของกิจการจะเป็นผู้ที่กระจายงานทั้งหมดและเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะให้พนักงานคนไหนจัดบริการสถานที่ใด ตำแหน่งอะไรในครัว ดำเนินการโทรศัพท์เรียกพนักงานเสิร์ฟ สั่งวัตถุดิบ รวมถึงการสั่งงานเพื่อให้พนักงานดำเนินงานตามความสำคัญของงาน เช่น สั่งงานให้ทำวัตถุดิบชนิดไหนก่อนหลัง และเตรียมวัตถุดิบนั้นๆ อย่างไร ขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.1 การเตรียมอุปกรณ์ เมื่อรับงานจัดบริการอาหารโต๊ะจีนผู้ทำหน้าที่เตรียมอุปกรณ์จะทำหน้าที่จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องนำไปใช้ การเตรียมจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับการจัดการของแต่ละกิจการ การเตรียมอุปกรณ์ ประกอบด้วย

2.1.1 อุปกรณ์ประกอบอาหาร พนักงานครัวเป็นผู้เตรียมอุปกรณ์ในการประกอบอาหารโดยดูจากรายการอาหารที่ต้องจัดบริการ เช่น หากมีรายการปลานึ่ง ผู้เตรียมจะต้องทราบว่าลังถึง 1 ชั้น อาจนึ่งปลาได้ประมาณ 10 ตัว หากต้องนึ่งปลา 50 ตัว ต้องใช้รังถึงนึ่ง 5 ชั้น และใช้กระทะใหญ่ 1 ใบ ใช้เตาแก๊ส 1 หัว หรือหากมีรายการไก่สับ พนักงานครัวต้องเตรียมเขียงขนาดใหญ่และมีดสับไปด้วย เป็นต้น ในกิจการขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีการแบ่งทีมพนักงานครัวหลายทีม จำเป็นที่แต่ละทีมจะต้องมีอุปกรณ์ประกอบอาหารเป็นของตนเองสำหรับใช้ในการจัดบริการอาหารโดยจะมีอุปกรณ์ประมาณ 150 โต๊ะต่อหนึ่งทีม เพื่อให้แต่ละทีมงานมีความสะดวกในการดูแลอุปกรณ์ของตนเอง

2.1.2 อุปกรณ์จัดโต๊ะอาหาร จะมีพนักงานที่รับผิดชอบในการจัดอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารโดยเฉพาะ และอาจต้องเจาะจงพนักงานที่มีความละเอียดในการทำงาน เพื่อสามารถตรวจเช็คความเรียบร้อยและความครบถ้วนของอุปกรณ์ได้ สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ว่าอุปกรณ์จัดโต๊ะอาหารที่ผิดพลาดใครเป็นผู้จัดเตรียม ทำให้พนักงานผู้รับผิดชอบเตรียมอุปกรณ์จัดโต๊ะอาหารต้องมีความละเอียดรอบคอบยิ่งขึ้น ในกรณีที่มีการจัดบริการอาหารอย่างต่อเนื่อง เมื่อจัดบริการอาหารเสร็จสิ้นในงานหนึ่งๆ พนักงานล้างจะทำหน้าที่ล้างและเก็บอุปกรณ์ให้เรียบร้อย พร้อมที่จะจัดให้บริการอุปกรณ์สำหรับออกงานต่อไปได้เลย แต่หากเป็นงานที่ไม่ต่อเนื่องพนักงานจัดจานต้องมาจัดอุปกรณ์ก่อนล่วงหน้า 1 วัน พนักงานจัดอุปกรณ์ส่วนใหญ่จึงให้พนักงานล้างจานรับทำหน้าที่ควบคู่ไปด้วย อุปกรณ์ที่จัด ได้แก่

1) อุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร โต๊ะรับประทานอาหารจีนในงานเลี้ยง 1 โต๊ะ จะสามารถจัดที่นั่งได้นั่งได้ 10 คน ในบางงานเจ้าภาพอาจให้จัดเพียงโต๊ะละ 8 หรือ 9 คน แต่คงจัดอาหารสำหรับ 10 คนโต๊ะสำหรับผู้รับประทานอาหาร 10 คน มีอุปกรณ์ ดังนี้

ก) อุปกรณ์เฉพาะบุคคล ได้แก่ จานขนาด 6 นิ้ว ตะเกียบ แก้วน้ำ ถ้วยแบ่งช้อนสั้น ชนิดละ 10 ชิ้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข) อุปกรณ์เฉพาะบุคคลเพิ่มเติม ได้แก่ ถ้วยแบ่งและช้อนสั้น ชนิดละ 10-20 ชิ้น สำหรับอาหารและเภทน้ำซุปและอาหารหวาน อุปกรณ์เหล่านี้จะเพิ่มลดตามรายการอาหาร

ค) อุปกรณ์ส่วนกลางบนโต๊ะ ได้แก่ ถ้วยใส่น้ำจิ้ม กระดาษเช็ดปาก ไม้จิ้มฟันและกระดาษเช็ดมือ

ง) อุปกรณ์สำหรับจัดแต่งโต๊ะ ได้แก่ ผ้าปูโต๊ะ ผ้าลูกไม้ตกแต่ง ผ้าคลุมเก้าอี้และโบว์สวมเก้าอี้

2) อุปกรณ์ใส่อาหาร และช้อนกลางหรือทัพพีตักน้ำแกง พนักงานจะจัดอุปกรณ์เหล่านี้ตามรายการอาหารที่จัดบริการตามจำนวนโต๊ะ จานใส่อาหารมีหลายชนิดพนักงานจัดจะต้องทราบรายการอาหารล่วงหน้าจึงจะจัดเตรียมได้อย่างเหมาะสม เช่น จานแบ่งช่องสำหรับรายการอาหารออเดิร์ฟ จานกลมขนาดใหญ่สำหรับสลัดกุ้งทอดและหอยเป๋าฮื้อ จานเปลสำหรับอาหารประเภททอดและยำ เป็ดย่าง ไก่สับ เช่นเดียวกับจานเปลเหลี่ยม หม้อไฟ ชามแก้ว ชามเมลามีนสำหรับอาหารประเภทน้ำซุปและขนมหวาน ในบางงานจะมีอุปกรณ์เฉพาะ เช่น เตาแก๊สกระเป๋าหิ้วและหม้ออลูมิเนียมใส่น้ำแกงสำหรับอาหารประเภทที่ต้องการปรุงสุกบนโต๊ะซึ่งต้องใช้ความร้อนสูง เช่น ปลาลวกหม้อไฟ

อุปกรณ์ประเภทจานใส่อาหารจะมีกล่องหรือลังบรรจุ โดยก่อนบรรจุต้องตรวจนับให้ครบตามจำนวนและห่อด้วยกระดาษหรือถุงพลาสติกเพื่อป้องกันฝุ่นและสิ่งสกปรกต่างๆ ทำให้อุปกรณ์ต่างๆ สะอาด พร้อมใช้งานเสมอ สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายและสามารถเก็บไว้ได้เป็นเวลานานโดยไม่สกปรก

2.1.3 โต๊ะ เก้าอี้

1) โต๊ะเก้าอี้ ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนแต่ละกิจการจะมีโต๊ะเก้าอี้สำหรับให้บริการในจำนวนที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่จะมีสำรองไว้มีอย่างน้อยประมาณ 100 ชุด หากจำเป็นต้องจัดบริการจำนวนมาก ผู้ให้บริการจะใช้วิธีเช่าหรือบางกิจการอาจใช้วิธีเช่าเพียงอย่างเดียวไม่มีโต๊ะเก้าอี้สำรองไว้เป็นของตนเอง ซึ่งในจังหวัดนครปฐม มีผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าโต๊ะจีน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองรับอยู่แล้ว ในรายที่มีโต๊ะและเก้าอี้เป็นจำนวนมากอาจให้บริการโต๊ะและเก้าอี้กับผู้ประกอบการโต๊ะจีนรายอื่นหรือประชาชนทั่วไปเช่าในช่วงที่ไม่มีงาน ในกรณีที่จัดบริการอาหารในบริเวณจังหวัดนครปฐมหรือในภาคกลาง จะใช้โต๊ะเก้าอี้ของกิจการที่ได้ทำการสำรองไว้ร่วมกับการเช่าจากเจ้าประจำที่มีบริการขนย้ายและจัดโต๊ะเก้าอี้ให้ในราคาและการบริการเป็นมาตรฐาน แต่ในกรณีที่ต้องจัดบริการในต่างจังหวัดที่ระยะทางไกล การขนย้ายอาจจะไม่สะดวก จึงต้องใช้บริการเช่าโต๊ะเก้าอี้ของผู้ให้บริการในพื้นที่นั้นหรือพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งถ้าไม่สามารถเข้าถึงผู้ให้บริการเช่าโต๊ะเก้าอี้ที่มีศักยภาพในพื้นที่หรือผู้ให้บริการเช่าโต๊ะเก้าอี้ที่ให้เช่าในราคาถูกที่สุดของพื้นที่นั้นๆ อาจทำให้ราคาต้นทุนในการจัดบริการอาหารเพิ่มสูงขึ้นกว่าที่ควร และทำให้ผู้ใช้บริการต้องรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นโดยที่คุณภาพในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนไม่ได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2.2 การเตรียมวัตถุดิบ การเตรียมวัตถุดิบเป็นส่วนสำคัญที่ผู้ประกอบการไม่ควรละเลยเป็นอย่างยิ่ง การเตรียมวัตถุดิบที่แม่นยำและแน่นอน จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมาก หากเตรียมวัตถุดิบผิดพลาดจะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น เช่น การเตรียมวัตถุดิบไม่เพียงพอ เมื่อถึงเวลาเริ่มงานทำให้ต้องซื้อวัตถุดิบเพิ่มเติมในราคาแพงและต้องเสียค่าเดินทางที่จะไปซื้อวัตถุดิบ การซื้อวัตถุดิบที่ตัดหั่นแต่งมาแล้วหรือวัตถุดิบสำเร็จรูปเป็นการลดขั้นตอนการเตรียมงานและสามารถลดต้นทุนในการจ้างพ่อครัวเพื่อมาเตรียมวัตถุดิบได้ เช่น จากต้องจ้างพ่อครัวเพื่อเตรียมงาน 5 คน อาจลดลงมีเพียง 3 คน เมื่อคิดคำนวณแล้วราคาที่เพิ่มขึ้นของวัตถุดิบที่สั่งสำเร็จรูปจะถูกกว่าราคาที่ต้องจ่ายเพิ่มขึ้นในการจ้างพ่อครัวเพื่อมาเตรียมวัตถุดิบ การเตรียมวัตถุดิบทุกชนิดควรมีการชั่ง ตวง เมื่อนำไปประกอบอาหารจะทำให้ปริมาณอาหารทุกๆ จานเป็นมาตรฐานเท่ากัน การเตรียมวัตถุดิบในแต่ละครั้งจะไม่เตรียมวัตถุดิบล่วงหน้าหลายๆ วัน ส่วนใหญ่จะเตรียมงานล่วงหน้าไม่เกิน 3-5 วัน เพราะถ้าต้องเตรียมวัตถุดิบล่วงหน้าเป็นเวลานานจะทำให้ต้องเก็บวัตถุดิบเป็นเวลานาน มีโอกาสที่จะทำให้วัตถุดิบเสื่อมคุณภาพ และต้องใช้ถังน้ำแข็งและตู้เย็นในการเก็บรักษาวัตถุดิบเป็นจำนวนมาก ตัวอย่างการเตรียมวัตถุดิบ เช่น

2.2.1 อาหารแช่แข็งสำเร็จรูป เช่น ขนมจีบ ซาลาเปาหรือฮะเก๋า หรือวัตถุดิบที่ต้องแช่แข็ง เมื่อนำไปใช้งานต้องย้ายจากตู้เย็นช่องแช่แข็งไปช่องแช่ผักหรือแช่ในถังน้ำแข็งเพื่อทำการละลายน้ำแข็งล่วงหน้าก่อนการเตรียมวัตถุดิบ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.2.2 ปลากะพง สามารถสั่งให้ผู้ขายเตรียมวัตถุดิบให้ในระดับหนึ่ง เช่น ขูดเกล็ดปลา ผ่าท้อง ดึงไส้ออก แต่จะไม่สะอาดเท่าที่ควร พนักงานจึงต้องขูดเกล็ดปลาทำความสะอาดซ้ำอีกครั้ง จากนั้นจึงแช่น้ำแข็งเพื่อรอการขนย้ายและเตรียมประกอบอาหาร

2.2.3 กุ้ง การเตรียมกุ้งมีหลายวิธีสำหรับการทำอาหารที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับเจ้าของกิจการ เช่น อาจปอกเปลือกไว้หางหรือไม่ไว้หางก็ได้ ผ่าหลัง เพื่อให้สะอาดและสะดวกในการรับประทาน บางกิจการอาจมีการล้างด้วยจุรินทรีย์อีเอ็มเพื่อดับกลิ่นคาว หรือหมักด้วยเครื่องปรุงต่างๆ เพื่อให้กุ้งมีความกรอบและอร่อยมากขึ้น

2.2.4 ปู เนื้อปู นึ่งหรือลวกเพื่อฆ่าเชื้อโรค ดับกลิ่นคาวโดยการใส่ขิงและ/หรือต้นหอมลงไปนึ่งหรือลวกพร้อมกัน

2.2.5 หูฉลาม ทอดด้วยน้ำมันไฟแรง จากนั้นจึงต้มให้นิ่ม ดับกลิ่นสาบน้ำมันหรือกลิ่นคาวด้วยขิงและเหล้า เมื่อเย็นแล้วจึงแบ่งชั่งน้ำหนักใส่ถุงเพื่อความสะดวกในการใช้งาน

2.2.6 กระเพาะปลา ต้มเพื่อขจัดน้ำมันออกจากกระเพาะปลาทอด จากนั้นเปลี่ยนน้ำแล้วต้มอีกครั้งพร้อมขิงสดและเหล้าเพื่อขจัดกลิ่น หรือบางกิจการอาจจะใส่หัวไชเท้าลงไปด้วยเพื่อให้กระเพาะปลานิ่ม ตัดเป็นชิ้นพอดีคำ แบ่งใส่ถุงชั่งน้ำหนักเพื่อความสะดวกในการใช้งาน

2.2.7 หมู ยกตัวอย่างรายการอาหารซุปซี่โครงหมูตุ๋นเยื่อไผ่ ซี่โครงสับเป็นชิ้นประมาณ 1 นิ้ว ลวกน้ำร้อนเพื่อขจัดกลิ่นสาป ต้มจนนิ่ม ตักแต่เนื้อมาชั่งน้ำหนักประมาณ 300-500 กรัม สำหรับซุปซี่โครงหมูตุ๋นเยื่อไผ่ 1 ถ้วย น้ำต้มซี่โครงหมูสามารถใช้ทำน้ำซุปได้

2.2.8 แปะก๊วย ใส่น้ำตาลแบะแซและน้ำตาลทรายเล็กน้อย ต้มให้แปะก๊วยสุกใสเหนียวนุ่มและไม่ขม

2.2.9 อาหารบางอย่างที่มีขั้นตอนยุ่งยากในการเตรียมหรือปรุงจะใช้การซื้อแบบสำเร็จรูปหรือสั่งทำจากร้านค้าเจ้าประจำ เช่น เป็ดย่างสั่งซื้อแบบย่างสำเร็จจากตลาดนครปฐม หมูหันฮ่องกงสั่งซื้อจากร้านประจำในอำเภอบ้านโป่ง เป็นต้น แต่ถ้าสามารถเตรียมวัตถุดิบได้เองจะทำให้สามารถลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพของอาหารได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. การดำเนินงานตามกิจกรรมที่เรียกว่า Outbound Logistics การจัดงาน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ รวบรวม จัดจำหน่ายสินค้าและบริการไปยังลูกค้า การขนย้ายวัตถุดิบและอุปกรณ์ การจัดสถานที่ การจัดบริการอาหาร การจัดเก็บวัตถุดิบและอุปกรณ์ กิจกรรมต่างๆ ประกอบด้วย

3.1 การขนย้าย สามารถจัดโต๊ะเก้าอี้ขึ้นรถไว้ก่อนล่วงหน้า 1 วัน อุปกรณ์ต่างๆ จัดใส่รถในวันงานโดยพนักงานเสิร์ฟจะเป็นผู้ขนย้าย ปัญหาในการขนย้ายอุปกรณ์และวัตถุดิบเมื่อจำไปจัดบริการอาหารยังสถานที่ต่างๆ พบว่า ผู้ประกอบการอาจจะทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับการใช้รถบรรทุกสิ่งของ เช่น ห้ามนั่งทับสิ่งของ ทำให้รถบรรทุกอุปกรณ์โต๊ะจีนต้องถูกจับและได้รับใบสั่ง วิธีการแก้ไข คือ ผู้ประกอบการอาจจะต้องมีรถสำหรับขนย้ายพนักงานโดยเฉพาะ หรือจัดสัดส่วนรถบรรทุกให้พนักงานได้นั่งโดยสารอย่างไม่ผิดกฎหมายโดยการใช้รถตู้ขนาดใหญ่ขนย้ายวัตถุดิบและอุปกรณ์แทนการใช้รถบรรทุก 10 ล้อ ในการขนย้าย เป็นต้น

3.2 การจัดสถานที่ การจัดสถานที่ในบริเวณงานเป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟหรือเจ้าของกิจการในการตกลงกับเจ้าของงานว่าจะจัดโต๊ะบริการอาหารบริเวณใด จัดตั้งครัวบริเวณไหนเหมาะสม ส่วนใหญ่แล้วจะไม่สำรวจสถานที่ล่วงหน้าเพื่อเตรียมการจัดงานแต่จะเป็นการพูดคุยทางโทรศัพท์และการตกลงกับเจ้าภาพในเรื่องสถานที่จัดงานว่าเป็นลักษณะใด เช่น กลางแจ้งหรือในอาคาร พื้นที่ตั้งครัวห่างไกลบริเวณจัดโต๊ะบริการอาหารมากเพียงใด หรือเป็นอาหารที่บริเวณครัวอยู่ชั้นล่างและบริเวณจัดโต๊ะบริการอาหารอยู่ชั้นบน ซึ่งระยะทางจากบริเวณครัวจนถึงบริเวณจัดโต๊ะบริการอาหารจะมีส่วนในการเพิ่มหรือลดพนักงานเสิร์ฟด้วย การจัดสถานที่ที่ดี จะทำให้การทำงานสะดวกมากขึ้น พนักงานครัวมีพื้นที่ในการจัดเตรียมอาหาร การวางตำแหน่งครัวที่ดีจะช่วยให้พนักงานเสิร์ฟไม่ต้องเดินเสิร์ฟไกล และไม่ทำให้ความสวยงามของสถานที่ลดลง การจัดโต๊ะที่ดีก็จะทำให้พนักงานเสิร์ฟสามารถเดินบริการได้อย่างทั่วถึง ผู้ใช้บริการก็สามารถนั่งรับประทานอาหารได้อย่างสะดวกสบาย

3.2.1 การจัดบริเวณครัว จัดวางในที่ลับตาคนหรือในบริเวณที่ผู้คนไม่จำเป็นต้องเดินผ่าน แต่ควรอยู่ในบริเวณที่พนักงานเสิร์ฟสามารถเดินเสิร์ฟอาหารได้สะดวก มีเต็นท์หรืออาคารสำหรับป้องกันแดด ลมและฝน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3.2.2 การจัดโต๊ะอาหาร หัวหน้าพนักงานหรือเจ้าของกิจการจะเป็นผู้คำนวณและสั่งการว่าบริเวณใดควรวางโต๊ะเท่าไหร่ โดยมองถึงความสะดวกในการเดินเสิร์ฟอาหารของพนักงาน ความสวยงามเหมาะสมของสถานที่ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเจ้าภาพจะเตรียมสถานที่สำหรับวางโต๊ะไว้อย่างเพียงพอ อุปกรณ์รับประทานอาหารบนโต๊ะจัดตามรูปแบบของแต่ละกิจการ (ส่วนใหญ่แต่ละกิจการจะมีรูปแบบการจัดโต๊ะวางแก้ว จาน ถ้วยแบ่ง ที่ตายตัว เหมือนกันทุกงาน)

3.3 การจัดบริการอาหาร ในการทำสูตรอาหารสำหรับการบริการหารโต๊ะจีน อาจใช้วิธีการคำนวณตามขนาดของหม้อและภาชนะที่ใช้ปรุงอาหาร เช่น หม้อขนาดใหญ่สุดทำอาหารได้ประมาณ 50 โต๊ะต่อหนึ่งหม้อ เพราะฉะนั้นไม่ว่าจะจัดบริการอาหารโต๊ะจีนจำนวนมากเท่าใด ก็จะคำนวณจากสูตรพื้นฐานคือ 50 โต๊ะต่อหนึ่งหม้อ ถ้าต้องจัดบริการอาหาร 500 โต๊ะก็ต้องปรุงอาหารชนิดนี้ 10 หม้อ การจัดบริการอาหารที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการอาหารได้รับประทานอาหารที่สดใหม่รวดเร็ว อาหารมีอุณหภูมิที่เหมาะสม สีสันสวยงาม ปริมาณอาหารพอเพียงผู้ใช้บริการสามารถรับประทานได้ครบทุกคน มีการบริการที่รวดเร็ว ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกว่าต้องรอคอยอาหารเป็นเวลานาน ตัวอย่างการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในราคา 1,500 บาท มีดังนี้

3.3.1 ข้าวเกรียบนำไปทอดในงานก่อนงานเริ่ม ข้าวเกรียบ 1 กิโลกรัม เมื่อทอดแล้วสามารถจัดเสิร์ฟได้ประมาณ 6-10 จาน ตามชนิดของข้าวเกรียบ

3.3.2 ขนมจีบ ซาลาเปา ฮะเก๋าหรือ ลูกชิ้นปลา เกี๊ยวปลา เรียงใส่กระจาดไม้ไผ่สานตะกล้าอะลูมิเนียม หรือเข่งติ่มซำ อย่างใดอย่างหนึ่ง ใช้เวลานึ่งไม่เกิน 10 นาที โดยอาหารต้องไม่ถูกแช่แข็ง

3.3.3 ขาหมูทอด ต้มให้นิ่มให้รสชาติเข้าเนื้อ ก่อนจัดงานทอด 1 ครั้งเพื่อให้หนังแห้ง และเพื่อไม่ให้ขาหมูเน่าเสีย ก่อนงานเริ่มประมาณ 2 ชั่วโมงจึงทอดอีกครั้งให้ร้อนและหนังหมูกรอบ สับเฉาะกระดูก จัดใส่จานหรือเสิร์ฟทั้งขาพร้อมมีดหั่น

3.3.4 สลัดผลไม้กุ้งทอด แครอท กะหล่ำปลีและกะหล่ำปลีม่วง หั่นฝอย ผลไม้ เช่น แอปเปิ้ลเขียว แดง สาลี่ หั่นเป็นสี่เหลี่ยมลูกเต๋าขนาด 2-2.5 เซนติเมตร นำไปแช่น้ำเกลือป้องกันผลไม้เปลี่ยนสี ผักสลัด เช่น ผักกาดหอมหรือผักกาดแก้ว ฉีกเป็นชิ้นพอดีคำอาจจะเพิ่มอุ่นม่วง สตอเบอรี่ ในกรณีที่ผลไม้ชนิดนั้นราคาถูกหรือถึงฤดูกาล นำผักและผลไม้ทุกอย่างแบ่งใส่ถุง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชั่งน้ำหนัก สัดส่วนของผักและผลไม้แต่ละชนิดขึ้นอยู่กับแต่ละกิจการ นำสลัดผลไม้แช่เย็น กุ้งปอกเปลือก ผ่าหลัง ล้างให้สะอาดด้วยแป้งมัน เช็ดให้แห้ง ปรุงรสด้วยเกลือและน้ำตาลเล็กน้อย คลุกด้วยแป้งทอดกรอบ หรือคลุกแป้งอเนกประสงค์ชุบไข่ไก่ ชุบเกล็ดขนมปังแล้วนำไปทอดในน้ำมันด้วยไฟแรง จัดเสิร์ฟโดย เทสลัดผลไม้จากถุง จัดกุ้งทอดวางลงบนสลัดแล้วราดด้วยน้ำสลัด ต้องเสิร์ฟทันทีในขณะกุ้งทอดร้อนและกรอบ

3.3.5 ปลานึ่ง ปลาจะต้องไม่ถูกแช่แข็งก่อนนำไปนึ่ง บั้งให้สวยงาม นึ่งไฟแรงน้ำเดือดจัดไม่เกิน 15 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดและขนาดของปลา จัดเสิร์ฟทันทีหลังจากนึ่งสุกจะได้ปลานึ่งคุณภาพดีที่สุด

3.3.6 เป๋าฮื้อฮ่องกง (ปลาหมึกแผ่นปรุงรสคล้ายเป๋าฮื้อ) เรียงใส่ถ้วยพร้อมเห็ดหอม วางทับด้วยหมูเด้งบางๆ ถ้านึ่งนานเนื้อจะเหนียว ลวกหรือผัดผักกาดขาว ก้านผักคะน้าใส่ในถ้วยจัดให้สวยงาม นึ่งประมาณ 7 นาที เทน้ำส่วนเกินในถ้วยออก คว่ำใส่จาน ก่อนเสิร์ฟราดน้ำซอสที่ทำจากน้ำซุปปรุงรสด้วยน้ำเป๋าฮื้อและผสมแป้งให้ข้นพอประมาณ

3.3.7 ซี่โครงหมูตุ๋นเยื่อไผ่เห็ดหอม นำซี่โครงหมูที่เตรียมไว้ตักใส่ชามพร้อมกับเครื่องยาจีน เยื่อไผ่และเห็ดหอม ใส่น้ำซุป ปิดฝาชามแล้วนำไปนึ่งประมาณ 20 นาที

3.3.8 ข้าวห่อใบบัว ผัดหรือลุกส่วนผสมทั้งหมดเข้าด้วยกัน ปรุงรสให้เรียบร้อย นำไปห่อที่งาน แต่ถ้าจำนวนมากก็ต้องห่อเตรียมไว้ ใส่ถุงพลาสติกแช่เย็นป้องกันข้าวเปียกและบูด

3.3.9 มะพร้าวอ่อนตุ๋นแปะก๊วย ตักน้ำมะพร้าวใส่ชามแก้ว ปิดฝา นึ่งจนร้อนจัด ก่อนเสิร์ฟตักแปะก๊วยที่เชื่อมไว้จนเหนียวนุ่มลงในน้ำมะพร้าวตุ๋น เสิร์ฟพร้อมช้อนใหญ่ตักขนมหวาน ถ้วยแบ่งและช้อนสั้นตักขนมหวานตามจำนวนผู้รับบริการ

3.4 การจัดเก็บวัตถุดิบและอุปกรณ์หลังการจัดบริการอาหาร อุปกรณ์ที่เสียหายหรือขาดหายส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการลืมอุปกรณ์ไว้ในบริเวณงาน ซึ่งถ้าเป็นการจัดบริการอาหารในต่างจังหวัดไกลๆ ก็ไม่สามารถตามเก็บคืนได้ การเก็บล้างอุปกรณ์ที่ดี ต้องนับเก็บให้เหมือนในตอนก่อนขนย้ายมา จะสามารถตรวจสอบได้ว่าอุปกรณ์ชนิดใดขาดหายไปบ้าง ขั้นตอนการจัดเก็บวัตถุดิบและอุปกรณ์หลังการจัดบริการอาหารมีดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1) การจัดเก็บวัตถุดิบ วัตถุดิบที่เหลือส่วนใหญ่จะเป็นวัตถุดิบที่เตรียมไว้สำหรับจัดโต๊ะสำรอง การเก็บวัตถุดิบที่เหลือจากโต๊ะสำรองที่ดีจะทำให้สามารถนำมาเป็นวัตถุดิบในการจัดบริการอาหารครั้งต่อไปได้หรือเพื่อจัดบริการอาหารสำหรับงานขนาดเล็กได้ ทำให้ต้นทุนในการจัดการบริการครั้งต่อไปลดลงได้

การเก็บเศษอาหารเหลือจากโต๊ะอาหาร ควรเก็บโดยแยกเศษอาหารและเศษขยะออกจากกัน เพื่อนำเศษอาหารที่ได้ไปใช้ประโยชน์ต่อไป เช่น นำเศษผักที่เหลือจากการเตรียมวัตถุดิบไปเลี้ยงเป็ด นำเศษอาหารที่เหลือหลังการจัดงานไปเลี้ยงสุกร หรือนำไปเลี้ยงปลาดุก เป็นการใช้เศษวัตถุดิบให้เกิดประโยชน์ ลดวัตถุเสียเปล่าให้น้อยที่สุด ซึ่งถ้าจัดบริการอาหารจำนวนมากและมีเศษอาหารเหลือจำนวนมากก็อาจขายเศษอาหารให้กับผู้เลี้ยงสัตว์ สร้างรายได้ให้แก่กิจการเพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่ง

2) การจัดเก็บและทำความสะอาดอุปกรณ์หลังการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน แบ่งเป็น 2 ส่วน คือการจัดเก็บในสถานที่จัดงานเพื่อเตรียมขนย้ายกลับสถานที่เตรียมงาน และการจัดเก็บเพื่อเตรียมอุปกรณ์สำหรับจัดบริการอาหารงานต่อไป ส่วนแรก เป็นการทำความสะอาดอุปกรณ์ และการตรวจนับอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเตรียมการขนย้ายขึ้นรถ จะช่วยแก้ปัญหาในเรื่องอุปกรณ์สูญหายให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด อีกส่วนหนึ่งคือการเก็บล้างอุปกรณ์ที่ไม่ได้ล้างมาจากบริเวณสถานที่จัดบริการอาหารโต๊ะจีนหรือเก็บล้างมาไม่เรียบร้อย อาจต้องจ้างพนักงานล้างจานเพิ่มอีกหนึ่งวันเพื่อทำการเก็บล้างอุปกรณ์ทั้งหมดหลังจากขนย้ายอุปกรณ์กลับมาจากสถานที่จัดงาน การเก็บอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเรียบร้อยจะทำให้ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานครั้งต่อไปได้ เช่น การคลุมและห่ออุปกรณ์ต่างๆ ด้วยกระดาษหรือผ้า การนับจานใส่อาหารก่อนเก็บใส่ถุงหรือใส่ลัง จะทำให้อุปกรณ์สะอาดอยู่เสมอ ขั้นตอนในการเตรียมงานลดลง การจัดเก็บและทำความสะอาดอุปกรณ์ที่ดีจะช่วยยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์ได้เป็นเวลานาน เช่น จานใส่อาหารเมลามีน ไม่ควรโดนความร้อนสูงเป็นเวลานาน การทำความสะอาดก็ไม่ควรใช้ฝอยขัดหรือฟองน้ำชนิดแข็งทำความสะอาด ควรใช้ฟองน้ำนุ่มๆ ทำความสะอาดเพื่อรักษาลวดลายและความเงางามของจาน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการพบว่า ในกรณี การจัดบริการอาหารติดต่อกันหลายงาน พนักงานอาจเกิดความเหนื่อยล้า หรือพนักงานไม่ทำตามคำสั่งและเร่งรีบทำงาน ทำให้กิจกรรมบางอย่างถูกละเลยไป เช่น การตรวจนับอุปกรณ์ก่อนการขนย้ายหลังการจัดบริการ เก็บอุปกรณ์จัดโต๊ะใส่ถุงหรือใส่กล่องโดยไม่เช็ดหรือตากให้แห้งสนิท เจ้าของกิจการจะใช้กฎเกณฑ์ที่แน่นอนในการลงโทษหรือการให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3.5 การซักล้างวัสดุอื่นๆ หลังการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนจะต้องเก็บล้างวัสดุอุปกรณ์ทุกชนิดเพื่อให้สะอาดและพร้อมที่จะนำไปใช้งานต่อไป เช่น การซักล้างผ้าปูโต๊ะและผ้าคลุมเก้าอี้ ส่วนใหญ่แล้วในกิจการที่ให้บริการไม่เกิน 300โต๊ะต่อวัน จะใช้การซักผ้าต่างๆ ด้วยตนเอง โดยอาจจ้างพนักงานเฉพาะสำหรับทำการซักผ้าทั้งหมดเป็นรายวันเช่นเดียวกับพนักงานล้างจาน หรือบางกิจการอาจใช้บริการบริษัทรับจ้างซักผ้าควบคู่ไปด้วยในกรณีที่มีผ้าที่ต้องทำความสะอาดเป็นจำนวนมาก การจ้างซักผ้ามีข้อเสียคือ ราคาแพง และอาจเกิดปัญหาผ้าขึ้นราและมีกลิ่นอับ ในกิจการขนาดใหญ่ที่มีการใช้ผ้าเป็นจำนวนมากการจ้างซักผ้าจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้จำนวนมาก การลงทุนซื้อเครื่องซักผ้าขนาดใหญ่สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมที่สามารถซักผ้าได้ครั้งละจำนวนมาก จะทำให้ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้เป็นจำนวนมากและสามารถดูแลรักษาผ้าต่างๆ ของกิจการให้เป็นไปตามมาตรฐานได้

4. กิจกรรมที่เกี่ยวกับการชักจูงให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการตามกิจกรรมที่เรียกว่า Marketing and Sales ประกอบด้วย

4.1 การขาย ชื่อเสียงของกิจการและการโฆษณาอาจจะทำให้ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนรู้จักกิจการและเรียกใช้บริการ แต่มาตรฐานของการบริการอาหารโต๊ะจีนที่ดี เช่น อุปกรณ์สวยงามและสะอาด อาหารรสชาติดี การบริการที่ดี จะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการประทับใจ และเลือกใช้บริการในครั้งต่อไป แต่ละกิจการจะมีมาตรฐานที่ต่างกัน การรักษามาตรฐานของคุณภาพและปริมาณของอาหารให้อยู่ในระดับที่สูง โดยไม่ยอมให้มาตรฐานของการบริการอาหารโต๊ะจีนตกลงไป ต้องเริ่มตั้งแต่เรื่องของการพูดคุยต่อรองราคาในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน เมื่อมีการต่อรองจากผู้จะขอใช้บริการหรือเจ้าภาพ เช่น ขอลดราคาอาหาร ผู้ประกอบการโต๊ะจีนคำนวณแล้วว่าไม่สามารถจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในมาตรฐานของตัวเองได้จะต้องปฏิเสธหรือต่อรองกับเจ้าภาพ เพราะการบริการอาหารโต๊ะจีนที่ดีก็จะเป็นตัวช่วยในการโฆษณาให้ผู้บริโภคประทับใจและกลับมาเป็นผู้ใช้บริการต่อไป หรือในกรณีที่วัตถุดิบมีราคาเพิ่มสูงขึ้นมาก ก็ต้องไม่ลดคุณภาพและปริมาณของวัตถุดิบ แต่อาจจะต้องเพิ่มราคาของการจัดบริการอาหารขึ้นมาแทน เป็นต้น ขั้นตอนการขายมีกิจกรรม ดังนี้

4.1.1 การรับงาน ทุกกิจการจะมีขีดความสามารถที่จะรับจัดบริการอาหารโต๊ะจีน คือ จำนวนงานสูงสุดที่สามารถรับได้ใน 1 วัน และจำนวนโต๊ะสูงสุดที่สามารถจัดบริการในหนึ่งวัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทั้งสองอย่างนี้ จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ศักยภาพของพนักงานครัว จำนวนพนักงานครัว และพนักงานเสิร์ฟที่มีระบบการจัดการที่ดี วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ฉะนั้นการรับงานจัดบริการอาหารโต๊ะจีนส่วนใหญ่จะถูกจำกัดโดยจำนวนงานที่สามารถจัดบริการได้ โดยผู้ทำหน้าที่รับงานจะเป็นเจ้าของกิจการ โดยแต่ละกิจการจะมีราคาโต๊ะขั้นต่ำแตกต่างกันแต่ใกล้เคียงกัน หากเป็นผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการอาจจะตกลงรับงานทางโทรศัพท์ได้เลย แต่หากเป็นผู้ใช้บริการที่ไม่รู้จักหรือเป็นผู้ใช้บริการที่ว่าจ้างให้จัดงานต่างจังหวัดต้องมีการทำหนังสือสัญญาจ้างงานและต้องมีการวางเงินมัดจำตามแต่ข้อตกลงของแต่ละกิจการ การรับงานผ่านบริษัทจัดงานหรือออร์กาไนเซอร์จะต้องตกลงเงื่อนไขในการชำระเงินให้ชัดเจน เพราะอาจมีปัญหาในเรื่องของการรับเงินจากเจ้าภาพแล้วไม่นำมาจ่ายให้กับผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีน เทคนิคการรับงานคือ เจ้าของกิจการต้องรู้ข้อมูลของผู้เข้ามาติดต่องาน เช่น มาจากไหน ประกอบอาชีพอะไร จัดงานอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ จำนวนกี่โต๊ะ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเสนอรายการอาหารและราคาในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน

แต่ละกิจการจะมีราคาขั้นต่ำในการที่จะตกลงรับจัดบริการในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่จะเริ่มที่ประมาณ 1,000-1,200 บาท ซึ่งคุณภาพของอาหารจะเป็นตัวกำหนดราคาของการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน ส่วนประกอบอื่นๆ เช่น ผ้าคลุมเก้าอี้ที่สวยงามมีโบว์ผูกเก้าอี้สีเดียวกับผ้าปูโต๊ะ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการทุกกิจการจำเป็นต้องมี เพื่อความสวยงามและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ การที่ต้องตั้งราคาขั้นต่ำไว้เพื่อให้สามารถจัดบริการอาหารให้ได้คุณภาพที่ดี เพราะถ้าจัดบริการอาหารในราคาต่ำมาก จะทำให้ต้องประกอบอาหารจากวัตถุดิบที่มีราคาต่ำตามไปด้วย ตัวอาหารก็จะด้อยคุณภาพลง ส่งผลถึงชื่อเสียงของกิจการได้ การตรึงราคาในการบริการอาหารโต๊ะจีนขั้นต่ำที่ราคาประมาณโต๊ะละ 1,200-1,300 บาท จะทำให้สามารถจัดบริการอาหารโต๊ะจีนด้วยอาหารที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันผู้ให้บริการก็มีกำไรคุ้มค่า ทำให้สามารถนำกำไรที่ได้กลับมาพัฒนาวัสดุอุปกรณ์ให้สวยงามยิ่งขึ้น ต่างกับการรับงานโดยไม่มีราคาขั้นต่ำ หรือรับงานในราคาที่ไม่สามารถจัดบริการอาหารให้ได้คุณภาพที่ดี ผู้รับประทานอาหารก็ไม่ประทับใจ ทำให้กิจการเสียชื่อเสียง ผู้ที่มาว่าจ้างให้จัดบริการอาหารก็น้อยลง กำไรจากการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนราคาถูกที่ได้น้อยอยู่แล้วก็ได้น้อยลงไป ทำให้ไม่มีเงินทุนไปพัฒนาในด้านอื่นๆ เมื่องานน้อยพนักงานไม่สามารถเลี้ยงชีพได้ ต้องไปหาผู้ให้บริการโต๊ะจีนเจ้าอื่นที่มีงานมากกว่า เป็นวงจรเช่นนี้จนอาจต้องลดขนาดกิจการลงหรือบางกิจการถึงกับต้องปิดกิจการไป

การต่อรองราคา ผู้ใช้บริการบางรายอาจเปรียบเทียบราคาและรายการอาหารของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนหลายๆ กิจการ โดยเปิดเผยราคาและรายการอาหารเพื่อให้ผู้ประกอบการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ลดราคาหรือตัดราคากัน ผู้ให้บริการไม่ควรใช้วิธีการลดราคาเป็นสิ่งดึงดูดผู้ใช้บริการ แต่ควรใช้คุณภาพที่ดีของอาหารและการบริการ ความหลากหลายของรายการอาหารอาหาร หรือความสวยงามของอุปกรณ์

4.1.2 การคิดราคาอาหาร ถ้าผู้ใช้บริการหรือเจ้าภาพสั่งโต๊ะจำนวนน้อยราคาโต๊ะอาจจะสูงขึ้น เช่น ในเวปไซต์ประชาสัมพันธ์กิจการ มีรายละเอียดการจัดบริการโต๊ะจีนในราคา 1,200 บาท แต่ต้องสั่งขั้นต่ำ จำนวน 20 โต๊ะและรับสั่งเฉพาะในจังหวัดนครปฐม ถ้าเป็นเขตปริมณฑลต้องเพิ่มเงินอีก 100 บาท/โต๊ะ ถ้าสั่งไม่ถึง 20 โต๊ะ การจัดบริการในกรุงเทพฯ จะรับงานเริ่มต้นที่ราคา 1,300 - 1,500 บาท เพราะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มในการขนส่งและค่าเสียเวลา เจ้าของกิจการจะคิดคำนวณเป็นต้นทุนในราคารวมทั้งหมด การตกลงชุดรายการอาหารในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน มีรายการอาหารบางรายการที่ต้องใช้วัตถุดิบราคาแพงทำให้ต้นทุนของอาหารจานนั้นสูงตามไปด้วย จึงเป็นรายการที่กำหนดราคาขั้นต่ำของการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน เช่น ชุดรายการอาหารที่มีรายการซุปหูฉลามจะต้องเริ่มต้นที่ราคาโต๊ะละ 1,500 - 1,800 บาท หรือชุดรายการอาหารที่มีรายการปลาหิมะจะต้องเริ่มต้นที่การจัดบริการอาหารโต๊ะละประมาณ 2,000 - 2,500 บาท เป็นต้น

4.1.3 ค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากราคาอาหาร เช่น

1) ค่าเดินทางในกรณีที่ต้องจัดบริการต่างจังหวัด ราคาโต๊ะอาหารขึ้นอยู่กับระยะทางที่เดินทาง และจำนวนโต๊ะที่จัดบริการ สถานที่ใกล้แต่จำนวนโต๊ะน้อยก็อาจจะขอคิดค่าเดินทาง หรือสถานที่ไกลแต่จำนวนโต๊ะจัดบริการจำนวนมากก็อาจจะลดค่าเดินทางได้

2) ค่าน้ำแข็ง เครื่องดื่ม และโซดา ไม่รวมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หากมีการบริการแบบไม่จำกัดจำนวน ต้องเสียค่าใช้จ่ายประมาณโต๊ะละ 300 บาท ถ้าบริการแบบจำกัดจำนวนเครื่องดื่มต้องเสียค่าใช้จ่ายประมาณโต๊ะละ 200 บาท ราคานี้ไม่รวมพนักงานบริการเครื่องดื่ม

3) ค่าบริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม มีพนักงานบริการ 4 โต๊ะ ต่อ 1 คน เป็นการบริการพิเศษเฉพาะการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในบริเวณพื้นที่ใกล้จังหวัดนครปฐม เช่น สระบุรี ราชบุรี หรือในรายที่เจ้าภาพต้องการให้บริการแขกพิเศษ ค่าบริการเสิร์ฟเครื่องดื่มนี้จะคิดค่าบริการเพิ่มต่างหาก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4.1.4 การชำระเงิน เงื่อนไขการชำระเงินของการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐมขึ้นอยู่กับแต่ละกิจการ แต่ส่วนใหญ่มีเงื่อนไขการชำระเงินดังนี้

1) ชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดทันทีหลังจากจัดบริการอาหารเสร็จ เป็นรูปแบบการชำระเงินปกติสำหรับการชำระเงินของผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมจังหวัดกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อาจรวมถึงบริเวณผู้ใช้บริการที่มีความสนิทสนมกับผู้ประกอบการ

2) วางเงินมัดจำก่อนการจัดงานและชำระเงินที่เหลือหลังการจัดบริการอาหาร เป็นรูปแบบการชำระเงินสำหรับการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในต่างจังหวัด งานขนาดใหญ่และผู้ใช้บริการที่ไม่รู้จักหรือไม่เคยพบหน้า

4.2 การตลาด ในตอนเริ่มต้นกิจการผู้ใช้บริการทั้งหมดจะเป็นกลุ่มเพื่อน ญาติ คนรู้จักหรือคนในท้องที่นั้นๆ เมื่อบุคคลเหล่านี้ได้เชิญแขกมาร่วมงาน ได้รับประทานอาหารแล้วรู้สึกประทับใจ ชอบอาหารและการบริการ ราคาสมเหตุสมผล ก็จะจดจำและเข้ามาเป็นผู้ใช้บริการต่อไป ทำให้กิจการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนมีงานต่อเนื่อง แต่การที่รักษาผู้ใช้บริการรายเก่าและเพิ่มผู้ใช้บริการรายใหม่ให้ได้ตลอดเวลาเป็นงานที่ยากลำบาก จึงต้องมีการส่งเสริมการตลาดต่างๆ ดังนี้

4.2.1 มีเวปไซต์แนะนำกิจการกิจการ เสียค่าใช้จ่ายปีละประมาณ 4,000 บาท

4.2.2 การโฆษณา เช่น การจัดงานเทศกาลต่างๆ ในบริเวณองค์พระปฐมเจดีย์ เป็นการทำให้ผู้ประกอบการโต๊ะจีนเจ้าใหม่ๆ เป็นที่รู้จักและสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค รวมทั้งเป็นการโฆษณาศักยภาพของผู้ประกอบการในจังหวัดไปพร้อมกันอีกด้วย อาจมีหน่วยงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น หอการค้าจังหวัด มาร่วมจัดงานหรือจัดงานโดยองค์กรเหล่านี้

4.2.3 การจัดให้ทดลองชิมอาหาร ผู้ให้บริการอาจจัดให้ผู้ใช้บริการทดลองชิมอาหาร โดยต้องใช้บริการอาหารโต๊ะจีนมากกว่า 30-50 โต๊ะขึ้นไป จึงจะสามารถขอให้จัดชิมอาหารได้ การให้ชิมอาหารในงานที่จัดบริการอาหารโต๊ะจีนจำนวนน้อยทำให้ต้นทุนในส่วนของวัตถุดิบอาหารเพิ่มขึ้น ส่งผลถึงกำไรที่ลดลงและทำให้ไม่คุ้มค่าในการจัดบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ชิมอาหารจะเป็นผู้ใช้บริการที่มาจากการแนะนำหรือได้ยินชื่อเสียงมาจากแหล่งต่างๆ แต่ไม่เคยรับประทานอาหารของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนเจ้านั้นๆ มาก่อน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4.2.4 โต๊ะแถม การจัดบริการอาหารจำนวนมากอาจจะมีโต๊ะแถมให้ประมาณ 1-2 โต๊ะ โดยงานส่วนใหญ่จะเป็นงานประเภทงานโรงเรียน หรืองานช่วยเหลือสังคมจึงจะมีการแถมโต๊ะฟรีให้

4.2.3 โต๊ะสำรอง การจัดบริการอาหารโต๊ะจีน จะจัดโต๊ะสำรองร้อยละ 1 ถึงร้อยละ 10 ของโต๊ะที่จัดบริการ ขึ้นอยู่กับแต่ละกิจการ ส่วนใหญ่จะจัดบริการโต๊ะสำรองให้ร้อยละ 10

4.2.4 การให้ค่านายหน้า ส่วนใหญ่จะเป็นในรูปแบบของนายหน้าติดต่องานเป็นผู้เพิ่มราคาเข้าไปจากที่ตกลงกับผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีน เช่น นายหน้าให้ข้อมูลเจ้าภาพว่าราคาโต๊ะละ 1,500 บาท แต่ไปติดต่อผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในราคา 1,300 บาท หรือ ติดต่อผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนราคา 1,500 บาท แต่ให้ข้อมูลเจ้าภาพว่าราคาอาหารโต๊ะละ 1,800 บาท เป็นต้น แต่การให้ค่านายหน้าในแบบดั้งเดิมก็ยังมีอยู่สำหรับบางกิจการ คือ การฝากให้ผู้กว้างขวาง หรือเจ้าของร้านขายของชำบริเวณที่ไปจัดบริการอาหารโต๊ะจีนให้ช่วยแนะนำชื่อร้านถ้าในบริเวณนั้นมีครอบครัวไหนต้องการจัดงานเลี้ยงหรือต้องการใช้บริการอาหารโต๊ะจีน โดยได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินตามแต่ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนจะให้หรือเสนอให้ค่านายหน้าให้ผู้แนะนำ ซึ่งได้รับส่วนแบ่งประมาณร้อยละ 4 ของค่าโต๊ะถึงประมาณร้อยละ 10 เพื่อป้องกันการโกงในกรณีมีนายหน้าติดต่องานให้ จึงต้องสอบถามราคาโต๊ะหรือรับเงินจากเจ้าภาพโดยตรง จากนั้นจึงแบ่งค่านายหน้าให้

5. กิจกรรมการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าที่เรียกว่า Service เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการแข่งขันเพราะผู้ใช้บริการมองเห็นและรู้สึกได้ทันที ถ้าผู้ใช้บริการประทับใจจะกลับมาซื้อซ้ำ

การบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่แล้ว จะเน้นในเรื่องของการจัดบริการอาหารอย่างรวดเร็ว ไม่มีการบริการต่างๆ ที่เป็นพิธีการมากนักและราคาอาหารโต๊ะจีนจะไม่รวมการบริการเครื่องดื่ม และส่วนประกอบอื่นๆ ถ้าต้องการเครื่องดื่ม คือ น้ำแข็ง น้ำเปล่า น้ำอัดลม จะต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายประมาณ 200 บาท ถ้าต้องการให้บริการโซดาต้องเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 100 บาท ในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จะมีกิจการหนึ่งที่ให้บริการพนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่ม โดยจะคิดค่าใช้จ่ายค่าจ้างพนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่มโต๊ะละ 100 บาท พนักงานเสิร์ฟ 1 คนบริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม 4 โต๊ะ รินและผสมเครื่องดื่มเป็นแก้ว ให้บริการเฉพาะในจังหวัดนครปฐมและบริเวณใกล้เคียง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนประกอบอื่นๆ เช่น การจัดเตรียมสถานที่ให้สวยงาม การจัดซุ้มดอกไม้ หรือแกะสลักน้ำแข็ง การดำเนินการบนเวที ผู้ใช้บริการที่ต้องการจะต้องจัดหามาเอง แต่ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนก็จะมีรายชื่อของกิจการที่ให้บริการในด้านนี้อยู่ในมือ ซึ่งจะเป็นกิจการที่เคยมีเจ้าภาพเรียกใช้และผู้ให้บริการเห็นว่าสวยงามและเหมาะสม แต่จะไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจการให้บริการเหล่านี้

กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities)

เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินไปได้ กิจกรรมสนับสนุนธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีน ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

1. การจัดซื้อจัดหาสิ่งนำเข้าเพื่อใช้ในกิจกรรมหลักที่เรียกว่า Procurement กิจกรรมการซื้อสิ่งนำเข้าทั้งหมดที่ต้องใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อให้ได้สินค้าในราคาที่เหมาะสมและมีคุณภาพที่ดี กิจกรรมการจัดซื้อจัดหาสิ่งนำเข้าประกอบด้วย

1.1 การจัดซื้อวัตถุดิบ การจัดซื้อวัตถุดิบที่ดีจะทำให้กิจการมีต้นทุนที่ต่ำกว่าผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนรายอื่นๆ ซึ่งหมายถึงความสามารถในการทำกำไรที่สูงกว่า แต่ละกิจการจะมีมาตรฐานในการเลือกใช้วัตถุดิบไม่เหมือนกัน ถึงจะคล้ายกันแต่ปริมาณของวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหารในแต่ละจานก็จะไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสูตรอาหารของแต่ละกิจการ หลักในการจัดซื้อวัตถุดิบที่มีการใช้กันเป็นจำนวนมากในการบริการอาหารโต๊ะจีน มีดังนี้

1.1.1 วัตถุดิบสด ยกตัวอย่าง เช่น

1) ปลากะพงขาวเมื่อนำมาประกอบอาหารน้ำหนักที่เหมาะสม คือปลาที่มีน้ำหนัก 800 - 900 กรัมต่อตัวหรือ 1,000 -1,200 กรัมต่อตัว ราคาแพงที่สุดคือขนาดน้ำหนัก 800 - 900 กรัมต่อตัว ราคาประมาณกิโลกรัมละ 145 บาท ถ้าขนาด 700 กรัมก็จะเล็กไป ไม่เหมาะกับการจัดใส่ภาชนะที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่เป็นมาตรฐาน อาจจะทำให้อาหารดูมีปริมาณน้อยเกินไป ในช่วงที่ปลากะพงขาวล้นตลาดจะมีปลากะพงขนาดต่างๆ เป็นจำนวนมาก อาจเรียกว่าปลาตกไซด์ ราคาจะถูกกว่าปลากะพงขนาดน้ำหนัก 800 - 900 กรัม ซึ่งถ้าคำนวณเป็นราคาต้นทุนต่อ 1 ตัว ราคาปลา

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กะพงขาวทั้งสองขนาดจะมีราคาไม่แตกต่างกันมากนัก ผู้ประกอบกิจการโต๊ะจีนบางเจ้าจึงเลือกที่จะใช้ปลากะพงขนาดน้ำหนัก 1,000 - 1,200 กรัม

2) ปลาหิมะ 1 จาน ใช้ชิ้นปลาที่มีขนาดน้ำหนัก 400 -500 กรัม ราคาต้นทุนประมาณ กิโลกรัมละ 800-900 บาท การสั่งซื้อปลาหิมะจะสั่งให้หั่นเป็นชิ้นและกำหนดขนาดของชิ้นปลาที่ผู้ประกอบการต้องการ

3) กุ้ง ผู้ประกอบการคัดเลือกกุ้งตามขนาดที่ต้องการตามจำนวนตัวกุ้งต่อน้ำหนัก 1 กิโลกรัม ขนาดของกุ้งที่ใช้เป็นประจำในการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม คือ กุ้งขนาด 20 - 25 ตัวต่อกิโลกรัม ราคาประมาณกิโลกรัมละ 300 - 400 บาท

4) ปู นิยมใช้เนื้อปูแกะสำเร็จ มีสองลักษณะ 2 คือ เนื้อปูส่วนกรรเชียงหรือเนื้อปูก้อนราคาประมาณกิโลกรัมละ 500 บาท และเนื้อปูผงราคาประมาณกิโลกรัมละ 300 บาท

5) เป็ด ใช้เป็ดกากี ขนาด 1.3-1.5 กิโลกรัมละ ราคาประมาณ 60 บาทต่อกิโลกรัม

6) ไก่ นิยมใช้ไก่ตอน ขนาดตัวละประมาณ 1200 กรัม ราคากิโลกรัมละ 70-80 บาท

1.1.2 วัตถุดิบแห้ง

1) เครื่องปรุง ผู้ประกอบการโต๊ะจีนจะสั่งเครื่องปรุงในปริมาณค่อนข้างมากในแต่ละครั้ง เช่น สั่งเป็นโหล ทำให้สามารถซื้อเครื่องปรุงรสได้ถูกกว่าการซื้อจำนวนน้อยและผู้ประกอบการสามารถเก็บสต็อกเครื่องปรุงไว้ได้นาน เพราะเป็นวัตถุดิบที่สามารถเก็บรักษาไว้ได้โดยไม่เสื่อมคุณภาพ จึงสามารถสำรองและจัดทำสต็อกสินค้าได้เป็นจำนวนมาก การสั่งเครื่องปรุง 1 ครั้ง จะสามารถสต็อกเครื่องปรุงได้อย่างน้อย 1 - 2 เดือน หรือระยะเวลาในกำหนดรอบของการสต็อกเครื่องปรุงจะเท่ากับรอบของตัวแทนจำหน่ายที่จะมาส่งสินค้า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2) กระเพาะปลา ราคาของกระเพาะปลาขึ้นอยู่กับคุณภาพ ชนิดของกระเพาะปลาและลักษณะของการทอด เช่น ถ้ากระเพาะปลาทอดไม่สวยอมน้ำมัน ราคาก็จะถูกลง กระเพาะปลาที่ใช้ประจำ ราคาประมาณ 600 - 700 บาทต่อกิโลกรัม

3) ปลิงทะเล เป็นวัตถุดิบที่มีราคาสูง เช่น ปลิงดำขาวแห้งเบอร์ 1 ราคาประมาณ 5,000 บาทต่อกิโลกรัม ถ้าซื้อแบบที่ต้มแล้ว ราคาประมาณ 2,000 บาทต่อกิโลกรัม ด้วยขั้นตอนที่ยุ่งยากและใช้เวลาในการเตรียมมากผู้ประกอบการบางรายอาจหลีกเลี่ยงการนำปลิงมาใช้ในรายการอาหารหรือจัดซื้อในแบบที่เตรียมสำเร็จพร้อมสำหรับนำมาประกอบอาหารได้ทันที

4) หูฉลาม เป็นวัตถุดิบอีกชนิดหนึ่งที่มีราคาสูง แบ่งคุณภาพหูฉลามโดยเรียกเป็นเบอร์ เริ่มจากเบอร์ 0 คือหูฉลามติดกระดูกหัก ป่น แผ่นเล็กสุด และราคาถูกที่สุด ส่วนใหญ่การบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมจะใช้หูฉลามตั้งแต่เบอร์ 1 ถึงเบอร์ 4 หูฉลามแห้งเบอร์ 2 ราคาประมาณกิโลกรัมละ 4,000 บาท และเบอร์ 5 เป็นหูฉลามขนาดใหญ่ราคาประมาณกิโลกรัมละ 10,000 บาท

1.2 การจัดซื้ออุปกรณ์ ความสามารถในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีความคงทน สวยงาม เหมาะกับการใช้งานที่ต้องขนย้ายเป็นประจำ จะช่วยให้กิจการมีอุปกรณ์แข็งแรงสวยงามใช้ได้เป็นเวลานาน ไม่ต้องจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ตลอดเวลา ลดต้นทุนโดยรวมของกิจการได้ แม้ว่าจะต้องจัดซื้ออุปกรณ์ที่มีราคาสูงก็ตาม อุปกรณ์ที่สวยงามจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภคและดึงดูดให้ผู้บริโภคมีความต้องการใช้บริการได้ การจัดซื้ออุปกรณ์ ประกอบด้วย

1.2.1 โต๊ะ เก้าอี้ โต๊ะสำหรับจัดบริการอาหารโต๊ะจีนเป็นโต๊ะกลม ไม้อัดหุ้มขอบขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 120 เซนติเมตร ราคา 900 บาท ขนาด 150 เซนติเมตร ราคา 1,300 บาท ขาโต๊ะเหล็กราคาประมาณ 500 บาทต่อตัว เก้าอี้พลาสติกมีพนักพิงเกรดเอราคาประมาณ 150 บาทต่อตัว โต๊ะ เก้าอี้ ในจังหวัดนครปฐมมีบริการให้เช่าโดยคิดราคาโต๊ะ 1 ตัว และเก้าอี้ 10 ตัวชุดละ 20 บาท ในต่างจังหวัดโต๊ะเก้าอี้ 1 ชุดราคาเช่าประมาณ 50 - 120 บาท ขึ้นอยู่กับขนาดโต๊ะ และแต่ละท้องถิ่น

1.2.2 อุปกรณ์จัดโต๊ะอาหาร เป็นอุปกรณ์ที่มีการเสียหายมากที่สุด บางกิจการอาจถึงกับต้องนำเงินไปลงทุนในเรื่องของอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารประมาณร้อยละ 10 ของรายได้ทั้งหมด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การจัดซื้อในแต่ละครั้งจะจัดซื้อเมื่อทราบว่าอุปกรณ์ไม่เพียงพอในการจัดบริการหรืออุปกรณ์เก่าและเสื่อมคุณภาพ ถ้วยจานเกือบทั้งหมดจะทำมาจากเมลามีน ตัวอย่างราคาอุปกรณ์จัดโต๊ะอาหาร เช่น

1) ผ้าปูโต๊ะ ขนาด 150*150 เซนติเมตร ราคาผืนละประมาณ 80 บาท

2) ผ้าปูโต๊ะลูกไม้ ราคาผืนละ 100 บาท

3) ผ้าคลุมเก้าอี้ทั้งตัว เนื้อหนาราคาประมาณ 70 บาทต่อหนึ่งตัว

4) โบว์สำเร็จรูปสำหรับสวมเก้าอี้ ราคาประมาณ 30 บาทต่อหนึ่งชิ้น

5) จานแบ่ง สีพื้นขนาด 6 นิ้ว ราคาประมาณ 220 บาทต่อโหล จานลายราคาประมาณ 400 บาทต่อโหล

6) ถ้วยแบ่งสีพื้นราคาประมาณ 150 บาทต่อโหล พิมพ์ลายราคาประมาณ 370 บาทต่อโหล

7) ช้อนสั้นเมลามีน ราคาประมาณโหลละ 90 บาทต่อโหล ช้อนสั้นสแตนเลส ราคาประมาณ 18 บาทต่อโหล

8) ตะเกียบเนื้องาช้าง 10 คู่ราคาประมาณ 30 บาท เนื้อเมลามีนราคาประมาณ 60 บาท

9) แก้วน้ำยาวโหลละประมาณ 90 บาท 1 กล่องใหญ่มี 6 โหล ราคาประมาณ 500 บาท

10) จานเปลรูปวงรีขนาด 14 นิ้ว ราคาใบละ 130 บาท โหลละ 1,500 บาท

11) จานกลมใหญ่ ราคาใบละ 130 บาท โหลละ 1,500 บาท

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

12) จานช่องสำหรับออเดิร์ฟ ใบละ ประมาณ 90 บาท โหลละประมาณ 1,000 บาท

13) ชามแก้ว ราคาใบละ130 บาท โหลละ 1,500 บาท ชามเมลามีนขนาด 9.5 นิ้ว ราคาใบละ 80 บาท โหลละ 900 บาท

14) กระป๋องน้ำแข็ง ขนาดใหญ่ราคาโหลละ 140 บาท ที่คีบน้ำแข็งราคาโหลละ 55 บาท

15) ทัพพีกลมสแตนเลสสำหรับตักแบ่งอาหาร ราคาโหลละ 120 บาท เมลามีนราคาโหลละ 160 บาท

16) หม้อไฟสแตนเลส เบอร์ 25 ราคาประมาณ 580 บาทต่อชิ้น หม้อไฟอัลลูมิเนียมราคาประมาณ 250 บาทต่อชิ้น

17) เตารูปตัวปลา ชุดละ 240 บาท

18) หม้อเหล็กกุ้งอบวุ้นเส้น ราคา 120 บาทต่อหม้อ

19) ถ้วยน้ำจิ้ม ขนาด 3.5 นิ้ว ก้นลึกราคาโหลละ 120 บาท ก้นตื้นราคาโหลละ 100 บาท

20) กระดาษเช็ดปากผืนใหญ่สีขาวพิมพ์ ชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ราคาห่อละประมาณ 60 บาท

1.2.3 อุปกรณ์ครัว ราคาอุปกรณ์ครัวที่ต้องใช้บ่อย เช่น

1) กระทะขนาด 30 นิ้ว ราคาประมาณ 900 บาท ขนาด 28 นิ้ว ราคา 700 บาท กระทะเหล็กก้นลึกขนาด 30 นิ้ว ราคาประมาณ 1,400 บาท ขนาด 28 นิ้ว ราคาประมาณ 1,300 บาท

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2) ลังถึงสแตนเลสเสริมความแข็งแรงขนาด 25 นิ้ว ราคาประมาณ 1800 บาท ต่อ 1 ชั้น ฝาลังถึงราคาประมาณ 1600 บาท

3) ทัพพีเหล็กหนาขนาด 6 นิ้ว ราคาประมาณ 300 บาท

4) ตะหลิวขนาดใหญ่ ราคาประมาณ 300 บาท

5) หม้อขนาดใหญ่ เบอร์ 60 ราคาประมาณ 2,000 บาท เบอร์ 55 ราคาประมาณ 1,700 บาท เบอร์ 50 ราคาประมาณ 1,400 บาท

1.2.4 รถบรรทุก ในการบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 150 โต๊ะ ความจำเป็นในการใช้รถบรรทุกขนาด 6 ล้อหรือ 10 ล้อ มีไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะใช้เพียงรถกระบะต่อโครงเหล็กเพื่อความสะดวกในการขนย้าย ถ้ามีความจำเป็นต้องใช้รถบรรทุกขนาดใหญ่ เพื่อจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในต่างจังหวัด จะใช้วิธีการเช่ารถบรรทุกจากบริษัทรับจ้างขนส่ง ซึ่งจะมีมาตรฐานกว่าเช่าเหมากับบุคคลทั่วไป พนักงานขับรถจะมีความรับผิดชอบและมีจรรยาบรรณในการขับรถ ราคาการเช่ารถขึ้นอยู่กับขนาดของรถและระยะทางที่ไปจัดงาน เช่น การเช่ารถเพื่อใช้งานในจังหวัดนครปฐม มีค่าใช้จ่ายประมาณ 1,000-1,500 บาทต่องาน ถ้าต้องเช่ารถบรรทุกไปต่างจังหวัดไกลๆ เช่น จังหวัดนครสีธรรมราช อาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงถึงประมาณ 15,000 - 20,000 บาทสำหรับผู้ให้บริการที่มีขนาดใหญ่และต้องใช้รถบรรทุกขนาดใหญ่สำหรับขนย้ายอุปกรณ์และวัตถุดิบมากขึ้น ในบางกิจการจึงมีการจัดซื้อรถบรรทุก 6 ล้อ หรือ 10 ล้อ เพื่อความสะดวกในการขนย้าย แต่ก็ต้องจ้างพนักงานขับรถไว้ต่างหากเพื่อทำหน้าที่ขับรถบรรทุกขนาดใหญ่โดยเฉพาะ เป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นแทนค่าใช้จ่ายในการจัดเช่ารถบรรทุก

2. การพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยในการเพิ่มคุณค่าให้สินค้าและบริการหรือกระบวนการผลิตตามกิจกรรมที่เรียกว่า Technology Development เช่น การออกแบบ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิต พัฒนาเทคนิคการประกอบใหม่ๆ รวมถึงการบรรจุหีบห่อ การออกแบบผังโรงงานใหม่เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนหรือล่าช้า เป็นการเพิ่มคุณค่าให้ผลิตภัณฑ์ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท การพัฒนาเทคโนโลยีประกอบด้วย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.1 การพัฒนาอาหาร การพัฒนารายการอาหาร เกิดขึ้นไม่มากนัก ส่วนใหญ่แล้วเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนพูดคุยระหว่างเจ้าของกิจการโต๊ะจีนด้วยกัน หรือเกิดจากการศึกษาจากหนังสือ จากการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในโรงแรมขนาดใหญ่ เกิดจากการแนะนำของผู้ใช้บริการ และเกิดจากประสบการณ์จากการแก้ปัญหา การปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการหรือผู้รับประทานอาหารพึงพอใจ โดยมีเป้าหมายของการจัดบริการ คือ ทำอย่างไรจึงจะสามารถทำอาหารได้อย่างรวดเร็ว อร่อย มีมาตรฐานปริมาณและคุณภาพเท่ากันทุกโต๊ะ วิธีที่ง่ายที่สุดในการพัฒนาทางด้านอาหาร คือ การศึกษาจากการจัดบริการอาหารของโรงแรมหรือการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในที่ต่างๆ แล้วนำอาหารที่ดูน่าสนใน แปลกใหม่ที่แตกต่างจากที่มีการจัดบริการในจังหวัดนครปฐมมาปรับปรุงและพัฒนา ให้เข้ากับกระบวนการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน ซึ่งต้องจัดบริการอาหารจำนวนมาก อาหารบางรายการมีขั้นตอนซับซ้อนก็ไม่เหมาะจะนำมาพัฒนา จากนั้นจึงนำเสนอให้ผู้ใช้บริการได้ทดลองชิมหรือสอบถามผู้ใช้บริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพอีกครั้งก่อนการนำอาหารรายการนั้นๆ ไปจัดบริการจริง ตัวอย่างรายการอาหารที่ได้จากการปรับปรุงรายการอาหารจากโรงแรมในอดีต เช่น สลัดกุ้งทอด เต้าฮวยฟรุ้ตสลัด แปะก๊วยตุ๋นมะพร้าวอ่อน เป็นต้น การตั้งเป้าหมายในการออกรายการอาหารใหม่ผู้ประกอบการจะพัฒนารายการอาหารทุกปี อย่างน้อย ปีละ 1-2 เมนู จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงรายการอาหารอยู่เสมอ

2.2 การพัฒนารูปแบบการจัดบริการ อุปกรณ์จัดโต๊ะ การพัฒนาผ้าคลุมโต๊ะ ผ้าคลุมเก้าอี้ให้มีความสวยงาม มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเมื่อประมาณ พ.ศ. 2535 การจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมใช้เพียงผ้าสีแดงผืนเดียวเป็นผ้าปูโต๊ะถือว่าสวยงามแล้ว แต่ในปัจจุบันการพัฒนามุ่งเน้นให้มีความสวยงามของการจัดบริการมากขึ้น จึงมีความพยายามที่จะยกระดับของการบริการอาหารโต๊ะจีนให้มีความสวยงามทัดเทียมกับการบริการอาหารโต๊ะจีนในโรงแรมขนาดใหญ่ เช่น มีผ้าปูโต๊ะให้เลือกหลายสี มีผ้าลูกไม้ปูทับอีกชั้นเพื่อความสวยงาม มีผ้าคลุมเก้าอี้และผูกโบว์สีเข้าชุดกับผ้าปูโต๊ะ จานใส่อาหารบนโต๊ะมีลวดลายสวยงาม มีกระจกหมุนบนโต๊ะ เมื่อมีการพัฒนาแล้วสามารถทำให้การบริการอาหารโต๊ะจีนมีความสวยงามเพิ่มขึ้นได้จริง ผู้ใช้บริการชื่นชอบและมีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเป็นการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันผู้ใช้บริการสามารถเลือกสีของผ้าปูโต๊ะให้เหมาะสมกับงานนั้นๆ ได้ เช่น โต๊ะจีนบริการสำหรับงานแต่งงาน นิยมใช้ผ้าปูโต๊ะสีชมพู งานแซยิดหรืองานครบรอบวันเกิด นิยมใช้สีแดง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ทำให้มีผลกระทบต่อการลงทุนของเจ้าของกิจการโต๊ะจีนบ้าง ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดใหญ่ อาจลงทุนได้มาก เจ้าของกิจการขนาดเล็กอาจต้องจัดหาแหล่งเงินทุนจากภายนอกเพื่อมาลงทุนในเรื่องอุปกรณ์จัดโต๊ะ เพราะหากกิจการไม่พัฒนาหรือพัฒนาช้ากว่ารายอื่น ผู้ใช้บริการก็จะเลือกใช้บริการน้อยลง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การพัฒนาในเรื่องของรูปแบบการจัดบริการอาหารและความสวยงามของอุปกรณ์จัดโต๊ะอาหาร อาจมิได้เกิดจากความต้องการที่จะพัฒนาของเจ้ากิจการ แต่อาจเกิดจากผู้ขายอุปกรณ์ต้องการขายอุปกรณ์ครัวและอุปกรณ์จัดโต๊ะอาหารให้แก่ผู้จัดบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม จึงต้องนำอุปกรณ์ที่มีความสวยงาม มีรูปแบบและลวดลายใหม่ๆ ที่พัฒนาขึ้น ทั้งอุปกรณ์ที่ผลิตในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศ มานำเสนอให้ผู้จัดบริการอาหารโต๊ะจีนได้นำไปใช้ปรับปรุงการจัดบริการอาหารและพัฒนาในเรื่องของความสวยงามอยู่ตลอดเวลา

3. การบริหารทรัพยากรบุคคลตามกิจกรรมที่เรียกว่า Human Resource Management กิจกรรมตั้งแต่วิเคราะห์ความต้องการ สรรหาและคัดเลือก ประเมินผล ฝึกอบรม ระบบเงินเดือน ค่าจ้าง และแรงงานสัมพันธ์ มีผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-Adding Activities) ทุกชนิดในบริษัท การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ประสบความสำเร็จถือเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่จะกำหนดจุดแข็งของกิจการ การบริหารทรัพยากรบุคคลประกอบด้วย

3.1 แรงงานสัมพันธ์ การปกครองพนักงานของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม จะขึ้นอยู่ความสัมพันธ์ของนายจ้างและลูกจ้างเป็นสำคัญ กิจการที่มีลูกจ้างทำงานให้กับกิจการเป็นเวลานานจะใช้การดูแลพนักงานแบบพี่น้อง ไม่ใช่ดูแลแบบนายจ้างกับลูกจ้าง เจ้าของกิจการและพนักงานอยู่ร่วมกันอย่างเสมอภาค ให้พนักงานรู้สึกรักกิจการ การสร้างทัศนคติและค่านิยมภักดีต่อองค์กรนี้ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เช่น ปัญหาการลักขโมยวัตถุดิบ ในกิจการขนาดใหญ่ซึ่งมีพนักงานจำนวนมากหมุนเวียนเป็นจำนวนมาก การปกครองพนักงานจึงต้องมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนพนักงานทุกคนมีตำแหน่งหน้าที่ตายตัว ลงโทษผู้ที่กระทำผิดตามกฎหมาย เลื่อนตำแหน่งให้พนักงานตามความสามารถ หรือเพิ่มเงินเดือนให้พนักงานทุกๆ ปีตามอัตราค่าครองชีพ ส่วนกิจการขนาดเล็ก พนักงานค่อนข้างมีจำนวนคงที่ โดยทุกคนจะทำหน้าที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

3.2 การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน ในกิจการขนาดเล็กและขนาดกลาง พนักงานส่วนใหญ่จะเริ่มปฏิบัติงานจากตำแหน่งเป็นพนักงานเสิร์ฟหรือผู้ช่วยพนักงานครัวทำงานกับกิจการโต๊ะจีนเป็นเวลานานจนได้เลื่อนตำแหน่ง ตำแหน่งสูงสุดของกิจการคือหัวหน้าพนักงานครัว

3.2.1พนักงานครัว มีจุดเริ่มต้นการทำงานจากการเป็นพนักงานเสิร์ฟแทบทั้งหมด การที่พนักงานได้รับการเลื่อนขั้นในสายงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความภักดีต่อกิจการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เมื่อมีพนักงานครัวในระดับหัวหน้าลาออกไป ก็สามารถเลื่อนพนักงานครัวที่มีความสามารถขึ้นมาแทนที่ได้ พนักงานครัวที่ขาดหายไปก็สามารถคัดเลือกจากพนักงานเสิร์ฟที่มีความสนใจในงานครัวเข้ามาแทน เพราะมีบ่อยครั้งพนักงานเสิร์ฟที่ทำงานมานานจะเข้ามาช่วยงานในครัวเมื่อพนักงานครัวไม่เพียงพอ ซึ่งในช่วงที่มีการจัดบริการน้อย พนักงานครัวมือรองลงมาก็อาจกลับมาเป็นพนักงานเสิร์ฟได้ เพื่อให้พนักงานที่ทำงานมานานได้มีรายได้มากขึ้น และในกรณีที่ต้องจัดบริการอาหารโต๊ะจีนจำนวนมากพนักงานครัวมีจำนวนไม่พอ อาจต้องใช้วิธีให้พนักงานครัวชวนพนักงานครัวที่รู้จักกันจากร้านอื่นที่ไม่มีงานในวันนั้นมาช่วย แต่จะไม่ใช้วิธีเพิ่มค่าจ้างเพื่อดึงตัวมาทำงานให้แบบชั่วคราวซึ่งจะทำให้กิจการอื่นต้องเดือดร้อน ในกิจการขนาดใหญ่มีการจัดบริการอาหารเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้พนักงานจากกิจการอื่นที่มีงานน้อยกว่าย้ายมาสมัครงานแต่การจะรับพนักงานที่ย้ายมาจากกิจการอื่นได้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากเจ้าของกิจการเดิมที่พนักงานย้ายมาก่อน ซึ่งความสัมพันธ์ในลักษณะนี้เกิดจากการพบปะ และรวมกลุ่มกันของเจ้าของกิจการ ทำให้ทราบปัญหาในการดำเนินงาน เมื่อได้พูดคุยกันในโอกาสและวาระต่างๆ เช่น การจัดประชุมผู้ประกอบการโต๊ะจีนที่ได้ป้ายมาตรฐานอาหารโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม โดยสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ทำให้เจ้าของกิจการมีมุมมองและมีมิตรไมตรีต่อกัน โดยมุ่งกระทำการต่างๆ ที่ไม่เป็นการกระทบผู้ประกอบกิจการโต๊ะจีนรายอื่น ซึ่งถือว่าเป็นผู้ร่วมอาชีพเดียวกัน

3.2.2 พนักงานเสิร์ฟ อาจเริ่มต้นจากพ่อแม่นำลูกมาฝากให้ทำงานในวันหยุด ปิดเทอมหรือเด็กที่ว่างจากการเรียนหนังสือแล้วเข้ามาขอทำงานด้วย ให้มีรายได้และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ จากนั้นเมื่อเห็นว่างานที่ทำมีรายได้ดี ก็ชักชวนเพื่อนหรือญาติพี่น้องมาทำงานด้วยกัน หรือเป็นพนักงานเสิร์ฟที่มาจากโรงเรียนมัธยมและวิทยาลัยอาชีวศึกษาในพื้นที่ แต่พนักงานเหล่านี้จะไม่สามารถทำงานหนักๆ ติดต่อกันได้เป็นเวลานาน และต้องดูแลเป็นพิเศษ วิธีสรรหาพนักงานวิธีหลักที่ใช้เป็นประจำ ได้แก่

การโทรศัพท์เรียกพนักงาน เนื่องจากพนักงานทุกคนใช้การจ้างแบบรายวัน พนักงานทุกคนไม่ต้องเข้ามาทำงานทุกวันและพนักงานบางคนก็มีงานประจำอยู่แล้ว เช่น ทำไร่ ทำสวน ขับจักรยานยนต์รับจ้าง หรือกระทั่งรับงานจัดบริการอาหารโต๊ะจีนกับหลายๆกิจการ เมื่อกิจการรับงานเสร็จสิ้น ตกลงเป็นที่แน่นอนแล้วว่าจะจัดบริการวันไหน จำนวนโต๊ะเท่าไหร่ ก็จะโทรศัพท์ไปบอกพนักงานแต่ละคนเพื่อจองตัวพนักงาน เพราะมีบางกรณีที่พนักงานสามารถรับงานจากผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนเจ้าอื่นได้ถ้ากิจการเจ้าประจำไม่มีงานให้ทำ โดยเจ้าของกิจการจะเป็นผู้แจ้งให้พนักงานครัวทุกคนทราบว่าพนักงานต้องมาทำงานวันใดบ้าง การสรรหาพนักงานเสิร์ฟใช้วิธี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โทรศัพท์บอกจำนวนความต้องการพนักงานเสิร์ฟให้แก่หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ แต่ละกิจการจะมีหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟไม่เท่ากันและหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟแต่ละคนก็มีความสามารถในการจัดหาพนักงานจำนวนไม่เท่ากัน เมื่อพนักงานเสิร์ฟคนใดทำงานขยัน นิสัยดี เรียนรู้เร็วก็จะได้รับการเรียกใช้งานเป็นประจำ จำนวนพนักงานเสิร์ฟจะถูกจัดโดยหัวหน้าพนักงาน โดยผู้จัดบริการอาหารโต๊ะจีนจะแจ้งจำนวนโต๊ะที่ต้องจัดบริการ หรือระบุจำนวนพนักงานเสิร์ฟที่ต้องการใช้ขึ้นอยู่กับระบบการจ้างงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นคือไม่สามารถคัดคุณภาพของพนักงานเสิร์ฟได้ โดยจะมีทั้งพนักงานเสิร์ฟที่ทำงานดีและไม่ดี พนักงานเสิร์ฟที่อายุน้อยเกินไป หรือพนักงานเสิร์ฟที่แต่งกายไม่เรียบร้อย เป็นต้น

3.2.3 พนักงานล้างจาน สามารถสรรหาพนักงานล้างจานจากครอบครัวของพนักงาน โดยการสอบถามความสนใจของพนักงานหรือพนักงานอาจมีการเสนอขอให้บุคคลในครอบครัวเข้ามาทำงานด้วย อีกช่องทางหนึ่ง คือ การย้ายตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟที่ไม่สามารถทนงานหนัก ไม่สามารถออกแรงได้มากหรือพนักงานที่มีความสนใจในตำแหน่งงานนี้

3.3 ลักษณะงานแต่ละตำแหน่ง

3.3.1 พนักงานครัว ในกิจการขนาดกลางและขนาดเล็กพนักงานครัวจะต้องเตรียมวัตถุดิบสำหรับใช้ในการจัดบริการอาหารล่วงหน้าไว้ด้วย แต่ในกิจการขนาดใหญ่จะใช้พนักงานครัวเฉพาะสำหรับจัดเตรียมวัตถุดิบเพียงอย่างเดียวไม่ต้องไปจัดบริการอาหาร จัดเตรียมวัตถุดิบเพื่อให้พนักงานครัวชุดอื่นทำหน้าที่จัดบริการอาหารเพียงอย่างเดียว การจัดระบบหน้าที่เช่นนี้จะทำให้เกิดการประหยัดต่อขนาดตำแหน่งของพนักงานครัวแบ่งเป็น

1) หัวหน้าพนักงานครัว มีหน้าที่ สั่งงานพนักงานในครัว จัดเตรียมวัตถุดิบในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน ควบคุมเวลาในการนึ่ง ทอด ปรุงรสอาหาร ในบางกิจการ พนักงานครัวจะทำให้ที่เสมือนเจ้าของกิจการ คอยดูและความเรียบร้อยของการจัดบริการอาหารในภาพรวมทั้งหมด แทนเจ้าของกิจการที่ไม่สามารถดูแลการจัดบริการอาหารได้ทุกงาน

2) พนักงานสับ หั่น จัดอาหารลงจาน มีหน้าที่ เตรียมอุปกรณ์ที่ต้องใช้ภายในครัว จัดเตรียมวัตถุดิบในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน สับ หั่น ตัก อาหารปรุงเสร็จแล้วใส่ลงจาน ยกอาหารที่นึ่งเสร็จลงใส่จานอาหาร จัดจานให้สวยงาม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3) ผู้ช่วยพนักงานครัว ช่วยเหลืองานในครัวเท่าที่จะช่วยได้ ดูแลรักษาความสะอาดบริเวณครัว ตกแต่งจานอาหารให้สะอาดเรียบร้อย ถ้ามีความสามารถช่วยงานต่างๆ ได้หลายประเภท ก็จะทำให้เลื่อนขั้นเงินเดือนได้อย่างรวดเร็ว

3.3.2 พนักงานเสิร์ฟ มีหน้าที่ จัดอุปกรณ์และวัตถุดิบขึ้นรถเพื่อขนย้ายไปบริเวณจัดงาน ขนย้ายอุปกรณ์และวัตถุดิบลงจากรถ จัดโต๊ะ เก้าอี้ ในบริเวณงาน เสิร์ฟอาหาร เก็บอุปกรณ์บนโต๊ะหลังการจัดบริการอาหารเสร็จ ขนย้ายอุปกรณ์ทั้งหมดกลับสถานที่เตรียมงาน ซึ่งตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟส่วนใหญ่จะไม่รวมการบริการเสิร์ฟน้ำแข็งและเครื่องดื่ม

3.3.3 พนักงานล้างจาน มีหน้าที่ จัดเตรียมอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ เก็บล้าง ทำความสะอาดและเก็บอุปกรณ์ใส่ภาชนะให้เหมือนกับตอนที่ขนย้ายมาจากสถานที่เตรียมงาน ช่วยเหลืองานเล็กๆ น้อยๆ ภายในครัว ดูแลรักษาความสะอาดบริเวณครัว เมื่อขนย้ายอุปกรณ์ที่ใช้เสร็จแล้วกลับสถานที่เตรียมงานต้องตรวจสอบและทำความสะอาดอีกครั้ง นำอุปกรณ์และภาชนะไปตากแดดให้แห้งและนับเก็บอุปกรณ์เพื่อรอใช้งานต่อไปหรือเตรียมอุปกรณ์สำหรับงานที่จะจัดบริการครั้งต่อไป

ในกิจการขนาดกลางและขนาดใหญ่อาจจะแยกตำแหน่งเพิ่มขึ้นเนื่องจากปริมาณงานในหน้าที่นั้นเพิ่มมากขึ้น ตำแหน่งที่แยกออกมา เช่น

1) พนักงานซักผ้า ในกรณีที่ซื้อเครื่องซักผ้าเพื่อทำความสะอาดผ้าปูโต๊ะและผ้าคลุมเก้าอี้โดยไม่ใช้บริการรับจ้างซักผ้าแล้ว จึงมีความจำเป็นต้องจ้างพนักงานที่สามารถใช้เครื่องซักผ้าขนาดใหญ่ที่ใช้สำหรับอุตสาหกรรมได้

2) พนักงานจัดอุปกรณ์ เพื่อป้องกันการตกหล่นหรือจัดอุปกรณ์ไม่ครบผู้จัดอุปกรณ์จึงต้องเจาะจงพนักงานโดยเฉพาะ

3) พนักงานจัดวัตถุดิบ เป็นพนักงานครัวที่เจ้าของกิจการมอบหมายหน้าที่ให้เป็นผู้เตรียมวัตถุสำหรับใช้จัดบริการอาหารโต๊ะจีนโดยไม่ต้องไปจัดบริการ ทำหน้าที่จัดเตรียมวัตถุดิบเพียงอย่างเดียว ทำการแบ่งวัตถุดิบให้แต่ละงาน โดยกิจการขนาดใหญ่จะจัดบริการอาหาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โต๊ะจีนหลายงานใน 1 วัน จึงต้องมีพนักงานตรวจเช็คในเรื่องวัตถุดิบโดยเฉพาะเพื่อให้เกิดระบบที่สามารถตรวจสอบได้

3.4 ระบบค่าจ้างแรงงาน การบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมจะมีระบบค่าจ้างแรงงานอยู่สองแบบคือ การจ้างเหมาต่องานและระบบการจ้างเป็นรายวันซึ่งแต่ละวิธีก็จะมีปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น แบบจ้างเหมางานพนักงานจะปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นแต่คุณภาพของงานจะน้อยลงเพราะต้องการให้งานเสร็จเร็วเพื่อจะได้พักผ่อนหรือเลิกงานได้เร็วขึ้น และแบบจ้างเป็นรายวันจะเกิดปัญหาพนักงานทำงานช้าลงเพื่อที่จะให้เจ้าของกิจกิจการต้องจ้างพนักงานเพิ่มอีกหนึ่งวันหรือครึ่งวันหรือมาทำงานสายและกลับก่อน ในกรณีที่ต้องจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในต่างจังหวัด ค่าจ้างแรงงานจะต้องเพิ่มขึ้น 1.5 - 2.5 เท่า จากปกติ โดยค่าจ้างแรงงานแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.4.1 พนักงานครัว แบ่งเป็น

1) หัวหน้าพนักงานครัว จัดบริการอาหารในพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดนครปฐม รับค่าจ้างประมาณ 600 - 1,000 บาทต่อวัน

2) พนักงานหั่น สับ จัดอาหารลงจาน ได้รับค่าจ้างแรงงานเริ่มต้นที่ประมาณ 400 - 700 บาท ต่อการจัดบริการอาหารหนึ่งงาน

3) ผู้ช่วยพนักงานครัวซึ่งทำหน้าที่ช่วยเหลือตามที่พนักงานครัวสั่ง ได้รับค่าจ้างแรงงาน 300 - 500 บาทต่อวัน

3.4.2 พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเสิร์ฟจะได้รับค่าจ้าง 50 บาทต่อโต๊ะต่องาน ถ้าโต๊ะขนาดใหญ่ ค่าจ้างจะเพิ่มเป็น 60 บาทต่อโต๊ะ โต๊ะใหญ่มีโต๊ะหมุนตรงกลาง 70 บาทต่อโต๊ะ และถ้าต้องยกอาหารขึ้นบันไดก็ต้องเพิ่มค่าจ้าง 10 บาท ต่อโต๊ะ และในกรณีการจ่ายค่าจ้างเหมาเป็นงานพนักงานเสิร์ฟจะได้รับค่าจ้างแรงงานวันละ 400 -500 บาท บริการเสิร์ฟอาหารประมาณ 6-8 โต๊ะ ถ้าต้องบริการเสิร์ฟอาหารมากว่า 8 โต๊ะ ก็จะมีค่าแรงเพิ่มให้ และถ้าต้องจัดบริการอาหารในต่างจังหวัดจะเพิ่มค่าจ้างให้เป็น 1.5 เท่า คือ 80 บาทต่อโต๊ะหรือ 800 บาทต่องาน หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟหรือพนักงานเสิร์ฟที่ทำงานกับกิจการมานานชำนาญงานทุกขั้นตอน สามารถควบคุมพนักงานเสิร์ฟให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะได้รับค่าจ้างแรงงานประมาณ 500 - 700 บาทต่องานหัวหน้า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พนักงานได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นกว่าปกติ 100 -200 บาท เป็นค่าโทรศัพท์หรือค่าน้ำมันรถในการรับส่งพนักงานเสิร์ฟ หรือให้เงินพิเศษในการเรียกพนักงานคนละ 10 - 50 บาท เป็นค่าหัวให้หัวหน้าพนักงาน

3.4.3 พนักงานล้างจาน ได้รับค่าจ้างแรงงาน 300 - 500 บาทต่อวัน หรือต่องาน

3.5 ความต้องการพนักงาน คน/โต๊ะ ใช้อัตราส่วนพนักงาน 1 คน ต่อการจัดบริการอาหาร 3 - 5 โต๊ะ เช่น การจัดบริการอาหารโต๊ะจีน 100-150 โต๊ะ ต้องใช้พนักงานทั้งหมดประมาณ 30 คน แบ่งเป็น

1) หัวหน้าพนักงานครัว 1 คน

2) พนักงานสับ หั่น จัดอาหารลงจานประมาณ 2-3 คน

3) ผู้ช่วยพนักงานครัวประมาณ 3-4 คน

4) พนักงานเสิร์ฟประมาณ 15-22 คน

5) พนักงานล้างจาน 2คน

หรือคิดคำนวณเป็นตำแหน่ง เช่น

1) หัวหน้าพ่อครัว 1 คนสามารถควบคุมดูแลการบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดประมาณ 100 - 150 โต๊ะ

2) พนักงานสับ หั่น จัดอาหารลงจาน ขึ้นอยู่กับรายการอาหารในแต่ละงานว่าต้องใช้พนักงานในการสับ หั่น จำนวนกี่รายการ ส่วนใหญ่ใช้พนักงานหนึ่งคนต่อ 20 -30 โต๊ะ

3) ผู้ช่วยพนักงานครัว หนึ่งคนสามารถรับผิดชอบงานได้ประมาณ 20-30 โต๊ะ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4) พนักงานเสิร์ฟ สามารถบริการเสิร์ฟอาหารได้ประมาณ 5 - 8 โต๊ะต่อคน ถ้าต้องเสิร์ฟอาหารมากกว่า 8 โต๊ะ จะทำให้ระบบการทำงานล่าช้า ทั้งการเตรียมงาน การเสิร์ฟอาหาร และการเก็บล้าง ทำให้มาตรฐานในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนลดลงและพนักงานในส่วนอื่นๆ ต้องเหนื่อยเพิ่มขึ้น

5) พนักงานล้างจาน 30 - 50 โต๊ะต่อพนักงานล้างจาน 1 คน

3.6 สวัสดิการของพนักงาน กิจการส่วนใหญ่จะไม่มีการทำบัตรประกันสังคมให้พนักงาน แต่มีอาหารให้พนักงานทุกคนได้รับประทานครบทุกมื้อ(3-5 มื้อ) และมีเครื่องดื่มชูกำลังให้เมื่อต้องทำงานหนักติดต่อกันเป็นเวลานาน

3.7 การฝึกอบรม ปัญหาในการฝึกอบรมเกิดจาก ในจังหวัดนครปฐมมีผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนเป็นจำนวนมากและพนักงานเสิร์ฟก็สามารถย้ายงานได้ง่าย การฝึกอบรมให้พนักงานเสิร์ฟทำงานให้ได้มาตรฐานของกิจการจึงเป็นเรื่องยาก ส่วนใหญ่พนักงานเสิร์ฟจะทำหน้าที่เพียงขนย้ายวัตถุดิบและอุปกณ์ จัดโต๊ะ เสิร์ฟอาหาร แต่ในเรื่องของการดูแลรักษาอุปกรณ์และมารยาทในการบริการจะมีน้อย แต่ถ้าเป็นพนักงานเสิร์ฟที่ทำงานในกิจการเดียวมานาน ก็จะสามารถฝึกอบรมให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ การที่จะสามารถดึงดูดให้พนักงานเสิร์ฟสามารถอยู่กับกิจการได้เป็นเวลานานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ระบบค่าจ้างแรงงาน สวัสดิการ ระบบการทำงานและส่วนหนึ่งก็ต้องขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเสิร์ฟเองด้วย ส่วนใหญ่แล้วความสามารถในการทำงานจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งนั้น การสังเกตโดยหัวหน้างานในแต่ละฝ่ายร่วมกับเจ้าของกิจการว่าพนักงานคนใดสามารถรับผิดชอบงานได้ระดับใด หรือพนักงานเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่หรือไม่ และเมื่อเห็นว่าพนักงานคนนั้นมีความสามารถและเหมาะสมกับงานที่ทำก็จะเรียกใช้พนักงานคนนั้นในตำแหน่งเดิม เพื่อเพิ่มความสามารถและทักษะให้เกิดความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ พร้อมกับเรียนรู้งานในตำแหน่งที่สูงขึ้นเพื่อสามารถเข้าใจงานในภาพรวมได้ ถ้าพนักงานคนไหนทำงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร ให้โอกาสแล้วก็ยังไม่ปรับปรุงตัว ก็อาจจะต้องเรียกใช้งานลดลงหรือไม่เรียกมาใช้งานอีก

4. โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรตามกิจกรรมที่เรียกว่า Firm Infrastructure ได้แก่ ระบบบัญชี ระบบการเงิน การบริหารจัดการขององค์กร กิจกรรมเหล่านี้ช่วยเพิ่มคุณค่าให้กิจการ ช่วยสร้างความแข็งแกร่งทางด้านการแข่งขัน ธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่แล้วจะ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ไม่มีโครงสร้างพื้นฐานที่ซับซ้อนมากนักระบบบัญชีมีเพียงระบบบัญชีรายรับ-รายจ่าย เพื่อการสั่งวัตถุดิบและการชำระเงินเท่านั้น การบริหารจัดการในองค์กรเป็นแบบครอบครัว โดยมีลูกชาย ลูกสาว หรือคู่สมรสคอยช่วยเหลือ มีหัวหน้าพ่อครัวหรือหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟที่ทำงานกับกิจการมานานจนได้รับความไว้วางใจเป็นผู้ช่วยที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในกิจการขนาดเล็กและขนาดกลางบางกิจการ เจ้าของกิจการอาจต้องทำงานในหลายตำแหน่ง เช่น พนักงานขับรถหรือหัวหน้าพ่อครัวควบคู่ไปด้วย ซึ่งแตกต่างกับกิจการขนาดใหญ่และกิจการขนาดกลางบางกิจการพนักงานแต่ละตำแหน่งจะมีหน้าที่ที่ชัดเจน เจ้าของกิจการทำหน้าที่เพียงรับงานและกระจายงานให้พนักงาน แต่เกือบทุกกิจการ เจ้าของกิจการจะเดินทางไปควบคุมคุณภาพของการบริการอาหารด้วยตนเองเท่าที่จะมีโอกาส โครงสร้างพื้นฐานของการบริการอาหารโต๊ะจีน มีดังนี้

4.1 ใบสั่งงาน สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบรายละเอียดการจัดงาน โดยมีรายละเอียดในเรื่องของ วันจัดงาน รายการอาหาร สถานที่จัดงาน ราคาโต๊ะ จำนวนโต๊ะ เวลาในการเริ่มบริการอาหาร เบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ รายชื่อของหัวหน้าพ่อครัว บางกิจการอาจมีรายละเอียดของสถานที่จัดงาน จำนวนพนักงานเสิร์ฟที่ต้องการและรายละเอียดพิเศษที่ผู้ใช้บริการเรียกร้อง เช่น เครื่องดื่ม โต๊ะกลมขนาดใหญ่ สีของผ้าปูโต๊ะที่ต้องการ

4.2 การสั่งงาน ในกิจการขนาดเล็กและขนาดกลางบางกิจการ เจ้าของกิจการจะเป็นผู้กระจายงานให้พนักงานทุกคน ดูแลอย่างใกล้ชิดโดยเฉพาะในส่วนของการเตรียมวัตถุดิบและมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมเท่าที่ทำได้ แต่ในกิจการขนาดกลางและขนาดใหญ่เจ้าของกิจการจะเป็นผู้กระจายงานให้หัวหน้าพนักงานครัวได้รับงานทั่วถึง เท่าเทียมกัน ตามความสามารถของแต่ละคน (ในกรณีที่มีหัวหน้าพนักงานครัวหลายคน) แบ่งให้หัวหน้าพนักงานครัวแต่ละคนรับผิดชอบงานของตนเอง อาจรวมถึงพนักงานครัวที่ทำหน้าที่รองลงมาเช่น พนักงานสับ หั่น จัดอาหารลงจาน พนักงานช่วยงานในครัว หรือจัดเป็นทีมงาน คือ หัวหน้าพนักงานครัวจะมีทีมพนักงานในครัวเป็นของตัวเอง เพิ่มหรือลดพนักงานในครัวตามจำนวนโต๊ะที่ได้รับผิดชอบ มีการรวมทีมงานเมื่อต้องจัดบริการอาหารโต๊ะจีนจำนวนมากโดยเจ้าของกิจการเป็นผู้กำหนดจำนวนพนักงานที่ต้องใช้ในแต่ละงาน

4.3 การเตรียมงาน ในกรณีที่มีการจัดบริการอาหารไม่ต่อเนื่อง พนักงานครัวชุดเตรียมวัตถุดิบจะเป็นผู้ที่ต้องไปจัดบริการอาหารด้วย แต่ในกรณีที่มีการจัดบริการอาหารติดต่อกันหลาย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

งาน เจ้าของกิจการจะจัดให้มีพนักงานครัวสำหรับเตรียมวัตถุดิบโดยเฉพาะ มีหน้าที่เตรียมวัตถุดิบ จัดแบ่งวัตถุดิบสำหรับแต่ละงาน ทำให้สามารถควบคุมคุณภาพ ลักษณะและปริมาณของวัตถุดิบได้

4.4 การจัดงาน หัวหน้าพนักงานครัว เจ้าของกิจการหรือหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟคนใดคนหนึ่ง จะเป็นผู้ประสานงานกับเจ้าภาพในเรื่องของระยะเวลาในการเสิร์ฟอาหาร หรืออาจมีการพูดคุยตกลงตั้งแต่ในช่วงการรับงาน แต่ส่วนใหญ่แล้วหัวหน้าพนักงานครัวจะเป็นผู้ออกคำสั่งในการจัดเตรียมอาหารแต่ละรายการต่อเนื่องไปจนรายการสุดท้าย

4.5 การจัดเก็บ หลังจากการเสิร์ฟอาหารครบทุกรายการพนักงานครัวจะเป็นผู้เก็บอุปกรณ์ครัวและพนักงานเสิร์ฟจะเป็นผู้ทำหน้าที่เก็บอุปกรณ์จัดโต๊ะและขนย้ายขึ้นรถบรรทุก โดยมีพนักงานล้างจานเป็นผู้บรรจุอุปกรณ์ต่างๆ ลงภาชนะเพื่อสะดวกสำหรับการขนย้ายและเก็บล้างภาชนะเพื่อเตรียมจัดงานต่อไป

สรุปห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหาร โต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะต่อวัน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการอาหาร โต๊ะจีนขนาดเล็กที่มีศักยภาพในการให้บริการไม่เกิน 300 โต๊ะต่อวัน ทั้งสองราย พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า ที่เป็นจุดเด่น คือ กิจกรรมการนำเข้าวัตถุดิบ พบว่าทั้งสองกิจการมีนำเข้าวัตถุดิบที่คล้ายกันคือการโทรศัพท์สั่งวัตถุดิบกับผู้ขายเจ้าประจำและมีบริการส่งวัตถุดิบ กิจกรรมการเตรียมงาน เจ้าของกิจการซึ่งมีทักษะในการประกอบอาหารที่ดีจะเป็นผู้ควบคุมการเตรียมวัตถุดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มเติมรายละเอียดต่างๆ ในการตัดหั่นแต่งวัตถุดิบเพื่อเพิ่มความสวยงามให้แก่อาหาร กิจกรรมการจัดงาน จากการสัมภาษณ์พบว่ามีหนึ่งกิจการที่เกิดปัญหาในเรื่องขาดเงินทุนสำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์จัดโต๊ะ ทำให้การพัฒนาความสวยงามของอุปกรณ์จัดโต๊ะอาหารเกิดความล่าช้า กิจกรรมการตลาดและการขาย พบว่าทั้งสองกิจการมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่ต่างกัน กิจการที่ 1 จะมีกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นงานขนาดเล็กระหว่าง 5-30 โต๊ะ และจองงานล่วงหน้าไม่นาน แต่กิจการที่ 2 จะเป็นกลุ่มลูกค้าเจ้าประจำที่เคยใช้บริการ เช่น งานเลี้ยงประจำปี งานฉลองโรงงาน งานวันเกิด และกิจกรรมการบริการ พบว่ามี 1 กิจการที่มีปัญหาในกิจกรรมการบริการ โดยไม่สามารถควบคุมมาตรฐานของพนักงานเสิร์ฟได้ สาเหตุเกิดจากพนักงานเสิร์ฟที่หัวหน้าพนักงานจัดหามีประสบการณ์ทำงานน้อยและไม่สามารถควบคุมได้

สรุปห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหาร โต๊ะจีนขนาด 300-600 โต๊ะต่อวัน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการอาหาร โต๊ะจีนขนาดเล็กที่มีศักยภาพในการให้บริการมากกว่า300 โต๊ะแต่ไม่ถึง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

600 โต๊ะต่อวัน ทั้ง 6 ราย พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า ที่เป็นจุดเด่น คือ กิจกรรมการนำเข้าวัตถุดิบ พบว่า ทุกกิจการจะให้สมาชิกครอบครัวร่วมกับพนักงานที่ไว้ใจเป็นผู้ควบคุมการเบิกใช้วัตถุดิบ กิจกรรมการเตรียมงาน พบว่า กรณีที่มีการจัดงานต่อเนื่องจะใช้การเตรียมงานโดยรวมหลายๆ งาน ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากทั้งด้านแรงงาน และด้านวัตถุดิบกิจกรรมการจัดงาน พบว่า มี 4 กิจการ จาก 6 กิจการที่เกิดปัญหาในกรณีที่มีการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า ทำให้การจัดเก็บอุปกรณ์ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการ มี 2 กิจการแก้ไขโดยการจ้างพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อดูแลอุปกรณ์หลังจากจัดบริการเสร็จสิ้น และกิจการที่ไม่เกิดปัญหา จากการสัมภาษณ์ พบว่า ใช้การจ้างงานในระดับราคาที่สูงเพื่อเป็นการจูงในพนักงาน และให้ค่าจ้างพิเศษสำหรับงานที่มีการจัดบริการที่พนักงานต้องทำงานหนัก และพบว่าเจ้าของกิจการจะเป็นผู้เดินทางไปควบคุมการจัดบริการอาหารด้วยตนเองเกือบทุกงาน กิจกรรมการจัดซื้อ พบว่า มี 4 กิจการ ที่จัดซื้อวัตถุดิบด้วยตนเองหรือครอบครัวที่ตลาด ร่วมกับการโทรศัพท์สั่งซื้อและสอบถามปริมาณวัตถุดิบที่มี กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า มี 1 กิจการที่ใช้การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับโรงเรียนในชุมชน และนำนักเรียนที่สนใจเข้ามาเป็นพนักงานเสิร์ฟ โดยทำงานร่วมกับพนักงานเสิร์ฟที่ทำเป็นอาชีพ

สรุปห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดมากกว่า 600 โต๊ะต่อวัน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็กที่มีศักยภาพในการให้บริการมากกว่า 600 โต๊ะต่อวัน ทั้ง 6 ราย พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า ที่เป็นจุดเด่น คือ กิจกรรมการนำเข้าวัตถุดิบ พบว่า 2 กิจการใช้การสร้างห้องเย็นขนาดใหญ่ และทำการเก็บสำรองวัตถุดิบจำนวนมาก โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มอำนาจในการต่อรองราคาวัตถุดิบกับผู้ขาย ส่งผลให้สามารถจัดซื้อวัตถุดิบได้ในราคาถูก และมี 1 กิจการที่ใช้การซื้อวัตถุดิบเกือบทุกชนิดด้วยเงินสด เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ขายวัตถุดิบ กิจกรรมการเตรียมงาน พบว่าทุกกิจการจะใช้พนักงานครัวในการเตรียมวัตถุดิบโดยเฉพาะ ทำหน้าที่เตรียมวัตถุดิบให้พนักงานครัวชุดอื่นๆ จัดบริการ กิจกรรมการจัดงาน เนื่องจากมีการจัดบริการเป็นจำนวนมาก เจ้าของกิจการจะไม่สามารถเดินทางไปควบคุมงานด้วยตนเอง หัวหน้าพนักงานครัวจะทำหน้าที่แทน ในบางกิจการ จะใช้หัวหน้าพนักงานครัวในการควบคุมงาน กิจกรรมการจัดซื้อพบว่าทั้ง 6 กิจการพยายามจัดซื้อโดยตรงกับผู้ผลิต เพื่อให้ได้วัตถุดิบที่ราคาถูกที่สุด แต่ยังต้องใช้บริการของพ่อค้าคนกลางเพื่อทำการรวบรวมวัตถุดิบที่ต้องการแต่มีน้อยในตลาด กิจกรรมการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาอุปกรณ์จัดโต๊ะอาหาร พบว่า เป็นกลุ่มที่มีการพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ทั้ง 6 กิจการใช้อัตราค่าจ้างแรงงานในระดับที่สูงเพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานตามมาตรฐานที่กิจการต้องการ โครงสร้างพื้นฐาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขององค์กร พบว่าทั้ง 6 กิจการมีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจนของพนักงานแต่ละตำแหน่ง เช่น พนักงานจัดอุปกรณ์จัดโต๊ะ พนักงานสำหรับดูแลผ้าปูโต๊ะผ้าคลุมเก้าอี้ พนักงานครัวสำหรับเตรียมวัตถุดิบ พนักงานครัวสำหรับจัดวัตถุดิบเพื่อแยกไปแต่ละงาน พนักงานครัวสำหรับการจัดบริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภค จากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิจัย ในรูปตารางประกอบการบรรยาย นำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนที่สำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนที่สำรวจ

การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากการสำรวจตัวอย่าง 408 ราย จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ลักษณะของงานที่ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้ (ตารางที่ 2)

1. เพศ พบ ว่าผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.86

2. อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีน ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.98

3. การศึกษา ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 55.88 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส.และสูงกวาปริญญาตรีร้อยละ 21.08

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. อาชีพ ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.37 รองลงมาคือค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 27.70

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละเปรียบเทียบของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	ขนาด ไม่เกิน 300 โต๊ะ		ขนาด ไม่เกิน 600 โต๊ะ		ขนาด มากกว่า 600 โต๊ะ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนตัวอย่าง	42	100.00	187	100	179	100	408	100
เพศ								
ชาย	21	50.00	83	44.44	72	40.22	176	43.14
หญิง	21	50.00	104	55.56	107	59.78	232	56.86
อายุ								
ต่ำกว่า 26 ปี	7	16.67	41	21.93	30	16.76	78	19.12
26-35 ปี	12	28.57	60	32.08	64	35.75	136	33.33
36-45 ปี	10	23.81	50	26.74	46	25.70	106	25.98
45 ปีขึ้นไป	13	30.95	36	19.25	39	21.79	88	21.57
การศึกษา								
ประถมศึกษา	1	2.38	4	2.14	3	1.68	8	1.96
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ ป.ว.ส.	9	21.43	50	26.74	27	15.08	86	21.08
ปริญญาตรี	19	45.24	108	57.75	101	56.42	228	55.88
สูงกว่าปริญญาตรี	13	30.95	25	13.37	48	26.82	86	21.08
อาชีพ								
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	33.33	38	20.32	76	42.46	128	31.37
พนักงานบริษัทเอกชน	4	9.52	69	36.90	22	12.29	95	23.28
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	16	38.10	52	27.81	45	25.14	113	27.70
รับจ้างทั่วไป	2	4.76	7	3.74	8	4.47	17	4.17
อื่นๆ *	6	14.29	21	11.23	28	15.64	55	13.48

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ขนาด ไม่เกิน 300 โต๊ะ		ขนาด ไม่เกิน 600 โต๊ะ		ขนาด มากกว่า 600 โต๊ะ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	21.43	46	24.60	50	27.93	105	25.73
10,000 - 20,000 บาท	20	47.62	58	31.02	51	28.49	129	31.62
20,000 - 30,000 บาท	2	4.76	30	16.04	22	12.29	54	13.24
มากกว่า 30,000 บาท	11	26.19	53	28.34	56	31.28	120	29.41
ลักษณะของงาน								
งานแต่งงาน	0	0	4	2.14	0	0	4	0.98
งานเลี้ยงสังสรรค์	42	100	183	97.86	179	100	404	99.02

*หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ นักเรียน นิสิต นักศึกษา

5. รายได้ ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.62 รองลงมาคือรายได้มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 29.41

6. ลักษณะของงานที่ท่านใช้บริการ ผู้ทำวิจัยได้เก็บข้อมูลส่วนใหญ่จากงานเทศกาลอาหารผลไม้และของดีจังหวัดนครปฐม ประจำปี พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นลักษณะของงานเลี้ยงสังสรรค์ที่ผู้ใช้บริการต้องจ่ายเงินซื้อเพื่อเข้ามารับประทานอาหาร ข้อมูลที่ได้ส่วนใหญ่จึงเป็นงานเลี้ยงสังสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการขนาด น้อยกว่า 300 โต๊ะ และมากกว่า 600 โต๊ะและมีการเก็บข้อมูลจากงานแต่งงานของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดมากกว่า 300 โต๊ะแต่ไม่เกิน 600 โต๊ะเพียง จำนวน 4 ชุด คิดเป็นร้อยละ 2.14

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีน

การศึกษาความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของผู้บริโภคโดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ผู้วิจัยได้อธิบายตามส่วนผสมการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้ให้บริการทุกขนาด พบว่าประเด็นอาหารที่จัดเสิร์ฟมีความสะอาดไม่หกเลอะเทอะภาชนะไม่มีสิ่งแปลกปลอมในอาหาร มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนนแต่เมื่อพิจารณาโดยแยกตามขนาดของผู้ให้บริการพบว่า ส่วนผสมการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคืออาหารที่จัดเสิร์ฟมีปริมาณเพียงพอสามารถแบ่งรับประทานได้ครบทุกคนของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือประเด็นภาชนะใส่อาหารสะอาดและสวยงามเหมาะสมกับอาหารของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 3.74 คะแนน (ตารางที่ 3)

2. ความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดด้านราคา ระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดในด้านราคาทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้ให้บริการทุกขนาด พบว่าประเด็นราคาเหมาะสมกับ คุณภาพของอาหารมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คิดเป็น 4.27 คะแนนและเมื่อพิจารณาโดยแยกตามขนาดของผู้ให้บริการ พบว่า ประเด็นราคาเหมาะสมกับ คุณภาพของอาหารของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาด 300-600 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็น 4.45 คะแนน ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือประเด็นราคาเหมาะสมกับปริมาณของอาหารและประเด็นราคาเหมาะสมกับการบริการของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 3.83 คะแนน (ตารางที่ 4)

3. ความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดในด้านการจัดจำหน่ายทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้ให้บริการทุกขนาด พบว่าประเด็นสามารถเดินเข้าที่นั่งได้สะดวก(จัดโต๊ะไม่ชิดกันเกินไป)มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คิดเป็น 4.02 คะแนนและเมื่อพิจารณาโดยแยกตามขนาดของผู้ให้บริการ พบว่า ประเด็นสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวกของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็น 4.05 คะแนน ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือประเด็นสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวกของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาด 300-600 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 3.97 คะแนน (ตารางที่ 5)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์ เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ

ส่วนผสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	ขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ		ขนาด 300-600 โต๊ะ		ขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ		รวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. อาหารที่จัดเสิร์ฟ มีความสะอาด ไม่หกเลอะเทอะภาชนะไม่มีสิ่งแปลกปลอมในอาหาร	4.19	มาก	4.36	มาก	4.42	มาก	4.32	มาก
2. อาหารมีคุณภาพที่ดี เช่น เนื้อปลาไม่มีกลิ่นคาว	4.12	มาก	4.25	มาก	4.41	มาก	4.26	มาก
3. อาหารที่จัดเสิร์ฟมีปริมาณเพียงพอสามารถแบ่งรับประทานได้ครบทุกคน	3.95	มาก	4.34	มาก	4.44	มาก	4.24	มาก
4. อาหารมีรสชาติที่ดี	4.05	มาก	4.09	มาก	4.15	มาก	4.10	มาก
5. อาหารแต่ละจานจัดตกแต่งอย่างสวยงาม	3.95	มาก	3.99	มาก	4.12	มาก	4.02	มาก
6. ภาชนะใส่อาหารสะอาดและสวยงามเหมาะสมกับอาหาร	3.74	มาก	4.03	มาก	4.17	มาก	3.98	มาก
รวม	4.00	มาก	4.18	มาก	4.29	มาก	4.16	มาก

หมายเหตุ แปลความหมายของของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของเบสท์ ดังนี้

4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1.00 – 1.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4. ความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้ให้บริการทุกขนาด พบว่าประเด็นมีสัญลักษณ์ เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ที่ชัดเจนบนโต๊ะอาหาร เช่นในเมนูตั้งโต๊ะ บนกระดาษเช็ดปาก หรือบนห่อไม้จิ้มฟันและประเด็นมีการประชาสัมพันธ์หรือประกาศชื่อร้านบนเวที/ในงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันที่ 4.06 คะแนนและเมื่อพิจารณาโดยแยกตามขนาดของผู้ให้บริการ พบว่า ประเด็นมีสัญลักษณ์ เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ที่

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชัดเจนบนโต๊ะอาหาร เช่นในเมนูตั้งโต๊ะ บนกระดาษเช็ดปาก หรือบนห่อไม้จิ้มฟันของผู้ให้บริการ อาหารโต๊ะจีนขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็น 4.25 คะแนน ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือประเด็นมีเวปไซต์ของกิจการที่สวยงามรายละเอียดครบถ้วนของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดน้อยกว่า 300 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 3.50 คะแนน (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 4 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านราคา เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ

ส่วนผสมการตลาดด้านราคา	ขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ		ขนาด 300-600 โต๊ะ		ขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ		รวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของอาหาร	3.95	มาก	4.45	มาก	4.40	มาก	4.27	มาก
2. ราคาเหมาะสมกับปริมาณของอาหาร	3.83	มาก	4.41	มาก	4.35	มาก	4.20	มาก
3. ราคาเหมาะสมกับการบริการ	3.83	มาก	4.24	มาก	4.28	มาก	4.12	มาก
รวม	3.87	มาก	4.37	มาก	4.34	มาก	4.19	มาก

5. ความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดด้านบุคคล มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นประเด็นพนักงานบริการให้บริการด้วยความรวดเร็วของผู้ให้บริการขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็น 4.57 คะแนน เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้ให้บริการทุกขนาด พบว่าประเด็นพนักงานบริการให้บริการด้วยความรวดเร็วมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.17 คะแนนและเมื่อพิจารณาโดยแยกตามขนาดของผู้ให้บริการ พบว่า ประเด็นพนักงานบริการให้บริการด้วยความรวดเร็วของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือประเด็นพนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มนอบน้อมและสุภาพของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 3.76 คะแนน (ตารางที่ 7)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 5 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านการจัดจำหน่าย เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ

ส่วนผสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย	ขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ		ขนาด 300-600 โต๊ะ		ขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ		รวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถเดินเข้าที่นั่งได้สะดวก(จัดโต๊ะไม่ชิดกันเกินไป)	4.02	มาก	4.02	มาก	4.03	มาก	4.02	มาก
2. สามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก	3.98	มาก	3.97	มาก	4.05	มาก	4.00	มาก
3. การขนส่งโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์เหมาะสมสะอาด	3.98	มาก	3.99	มาก	4.04	มาก	4.00	มาก
รวม	3.99	มาก	3.99	มาก	4.04	มาก	4.01	มาก

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านการส่งเสริมการตลาด เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ

ส่วนผสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	ขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ		ขนาด 300- 600 โต๊ะ		ขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ		รวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีสัญลักษณ์ เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ที่ชัดเจนบนโต๊ะอาหาร เช่น ในเมนูตั้งโต๊ะ บนกระดาษเช็ดปาก หรือบนห่อไม้จิ้มฟัน	3.81	มาก	4.11	มาก	4.25	มาก	4.06	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์หรือประกาศชื่อร้านบนเวที/ในงาน	3.98	มาก	4.05	มาก	4.16	มาก	4.06	มาก
3. มีการจัดชุดอาหารราคาพิเศษ เช่น อาหารคุณภาพดีราคาถูก	3.88	มาก	3.96	มาก	3.92	มาก	3.92	มาก
4. มีเวปไซด์ของกิจการที่สวยงามรายละเอียดครบถ้วน	3.50	มาก	3.53	มาก	3.62	มาก	3.55	มาก
รวม	3.79	มาก	3.91	มาก	3.99	มาก	3.90	มาก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6. ความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้ให้บริการทุกขนาด พบว่าความสะอาดเรียบร้อยและสวยงามของโต๊ะเก้าอี้ ผ้าปูโต๊ะและผ้าคลุมเก้าอี้ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคิดเป็น 4.15 คะแนน เมื่อพิจารณาโดยแยกตามขนาดของผู้ให้บริการ ก็พบว่าประเด็นความสะอาดเรียบร้อยและสวยงามของโต๊ะเก้าอี้ ผ้าปูโต๊ะและผ้าคลุมเก้าอี้ของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาด 300-600 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.19 คะแนน ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือประเด็นเอกลักษณ์ของกิจการของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาด 300-600 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 3.68 คะแนน (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 7 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านบุคคล เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ

ส่วนผสมการตลาดด้านบุคคล	ขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ		ขนาด 300-600 โต๊ะ		ขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ		รวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.79	มาก	4.16	มาก	4.57	มากที่สุด	4.17	มาก
2. ผู้ประกอบอาหารแต่งกายสะอาดเรียบร้อย(มีหมวกคลุมผมและผ้ากันเปื้อน)	3.90	มาก	4.17	มาก	4.09	มาก	4.05	มาก
3. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยสวยงาม(ใส่เสื้อผ้าแบบเดียวกัน รองเท้าหุ้มส้น)	3.86	มาก	4.11	มาก	4.09	มาก	4.02	มาก
4. พนักงานให้บริการอย่างทั่วถึง	3.95	มาก	4.03	มาก	4.07	มาก	4.02	มาก
5. พนักงานมีความยินดีในการให้บริการเมื่อได้รับคำสั่ง	3.90	มาก	4.04	มาก	4.08	มาก	4.01	มาก
6. พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มนอบน้อมและสุภาพ	3.76	มาก	3.98	มาก	3.94	มาก	3.89	มาก
รวม	3.86	มาก	4.08	มาก	4.17	มาก	4.04	มาก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 8 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ

ส่วนผสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ		ขนาด 300-600 โต๊ะ		ขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ		รวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดเรียบร้อยและสวยงามของโต๊ะเก้าอี้ ผ้าปูโต๊ะและผ้าคลุมเก้าอี้	4.14	มาก	4.19	มาก	4.13	มาก	4.15	มาก
2. อุปกรณ์ที่จัดบริการบนโต๊ะอาหารอยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน	3.98	มาก	4.12	มาก	4.23	มาก	4.11	มาก
3. สามารถเดินเข้าที่นั่งได้สะดวก(จัดโต๊ะไม่ชิดกันเกินไป)	4.17	มาก	4.02	มาก	4.02	มาก	4.07	มาก
4. ความสวยงามขององค์ประกอบในภาพรวม	3.98	มาก	4.03	มาก	4.08	มาก	4.03	มาก
5. การจัดโต๊ะส่งเสริมบรรยากาศของงานเช่น งานแต่งงานจัดด้วยผ้าปูโต๊ะสีชมพู	3.95	มาก	4.02	มาก	4.08	มาก	4.02	มาก
6. การแต่งกายของผู้ให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์ สวยงาม เช่น ใส่ชัดสูทหรือปักชื่อด้านหลัง	3.83	มาก	3.96	มาก	3.95	มาก	3.91	มาก
7. หน้างานมีป้ายบอกชัดเจน (งานอะไรของใคร)	3.95	มาก	3.74	มาก	3.86	มาก	3.85	มาก
8.เอกลักษณ์ของกิจการ	3.76	มาก	3.68	มาก	3.81	มาก	3.75	มาก
รวม	3.97	มาก	3.97	มาก	4.02	มาก	3.99	มาก

7. ความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดด้านกระบวนการ ระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดในด้านกระบวนการทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้ให้บริการทุกขนาด พบว่าประเด็นอาหารเสิร์ฟตามลำดับในรายการอาหาร มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 4.15 คะแนนแต่เมื่อพิจารณาโดยแยกตามขนาดของผู้ให้บริการพบว่า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนผสมการตลาดในด้านกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคืออาหารเสิร์ฟตามลำดับในรายการอาหารของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือประเด็นไม่เสิร์ฟอาหารซ้อนจานและมีถาดเสิร์ฟอาหารที่สะอาดของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 3.74 คะแนน (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคด้านกระบวนการ เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ

ส่วนผสมการตลาดด้านกระบวนการ	ขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ		ขนาด 300-600 โต๊ะ		ขนาดมากกว่า 600 โต๊ะ		รวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. อาหารเสิร์ฟตามลำดับในรายการอาหาร	4.12	มาก	4.14	มาก	4.19	มาก	4.15	มาก
2. มีความระมัดระวังในการให้บริการ เช่น ไม่เดินชนผู้ใช้บริการ	4.02	มาก	4.17	มาก	4.17	มาก	4.12	มาก
3. การจัดเตรียมอาหารดำเนินการอย่างถูกสุขลักษณะ เช่น ไม่จัดอาหารปรุงสุกด้วยมือเปล่า อาหารไม่มีแมลงวันตอม	4.10	มาก	4.10	มาก	4.12	มาก	4.11	มาก
4. ไม่เสิร์ฟอาหารซ้อนจานและมีถาดเสิร์ฟอาหารที่สะอาด	3.90	มาก	4.17	มาก	4.17	มาก	4.08	มาก
5. ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.05	มาก	3.99	มาก	4.08	มาก	4.04	มาก
รวม	4.04	มาก	4.11	มาก	4.15	มาก	4.10	มาก

8. ความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาดโดยรวม ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด ส่วนผสมการตลาดที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ส่วนผสมการตลาดด้านราคา ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน รองลงมาคือส่วนผสมการตลาดด้านกระบวนการ 4.10 คะแนน และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยตามขนาดของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนพบว่า ส่วนผสม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การตลาดของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดไม่เกิน 300 โต๊ะ ด้านกระบวนการได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.04 คะแนน รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ 4.00 คะแนน ส่วนผสมการตลาดของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาด 300-600 โต๊ะ ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ส่วนผสมการตลาดด้านราคา 4.37 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ 4.11 คะแนน และส่วนผสมการตลาดของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาด 600 โต๊ะ ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือส่วนผสมการตลาดด้านราคา 4.34 คะแนน รองลงมาคือด้านกระบวนการและผลิตภัณฑ์ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 สรุปคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภค เปรียบเทียบตามขนาดของผู้ให้บริการ

ส่วนผสมการตลาด	ขนาด ไม่เกิน 300 โต๊ะ		ขนาด 300-600 โต๊ะ		ขนาด มากกว่า 600 โต๊ะ		รวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ราคา	3.87	มาก	4.37	มาก	4.34	มาก	4.19	มาก
2.กระบวนการ	4.04	มาก	4.11	มาก	4.15	มาก	4.10	มาก
3. ผลิตภัณฑ์	4.00	มาก	4.09	มาก	4.15	มาก	4.08	มาก
4. บุคคล	3.95	มาก	4.03	มาก	4.07	มาก	4.02	มาก
5.การจัดจำหน่าย	3.99	มาก	3.99	มาก	4.04	มาก	4.01	มาก
6. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.97	มาก	3.97	มาก	4.02	มาก	3.99	มาก
7. การส่งเสริมการตลาด	3.79	มาก	3.91	มาก	3.99	มาก	3.90	มาก
รวม	3.94	มาก	4.07	มาก	4.11	มาก	4.04	มาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีน

ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยนำคำตอบที่มีลักษณะคล้ายกันมาจัดกลุ่มและนำเสนอด้วยตาราง ดังนี้

1. ราคาอาหารโต๊ะจีนที่ผู้บริโภคต้องการใช้บริการ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม 104 ชุด จากแบบสอบถามทั้งหมด 408 ชุด คิดเป็นร้อยละ 26.48 ของแบบสอบถามทั้งหมด ราคาอาหารโต๊ะจีนที่ผู้บริโภคต้องการใช้บริการมากที่สุดคือ ราคาระหว่าง 1,000 - 1,500 บาท/โต๊ะ คิดเป็น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ร้อยละ 51.92 รองลงมาคือ ราคาโต๊ะจีนระหว่าง 1,500 - 2,000 บาท/โต๊ะ คิดเป็นร้อยละ 24.04 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ราคาอาหารโต๊ะจีนที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการ

ระดับราคาโต๊ะจีน	จำนวนผู้ต้องการใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000 บาท	11	10.58
1,000-1,500 บาท	54	51.92
1,500-2,000 บาท	25	24.04
2,000-2,500 บาท	9	8.65
2,500-3,000 บาท	4	3.85
มากกว่า 3,000บาท	1	0.96
รวม	104	100.00

2. สิ่งที่คาดหวังจะให้มีหรือเปลี่ยนแปลงในโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม มีผู้ตอบแบบสอบถาม 96 ชุดจาก แบบสอบถาม 408 ชุด คิดเป็นร้อยละ 23.53 แยกเป็น 126 ความคิดเห็น มี 18 ความคิดเห็นที่คิดว่าไม่คาดหวังให้มีการเปลี่ยนแปลงใดใด เหมาะสมกับราคาอาหาร คิดเป็นร้อยละ 14.29 ของความคิดเห็นทั้งหมดและอีก 108 ความคิดเห็นคาดหวังให้มีการเปลี่ยนแปลง คิดเป็นร้อยละ 85.71 โดยประเด็นที่ผู้บริโภคคาดหวังจะให้มีหรือเปลี่ยนแปลงมากที่สุดคือ ความคิดเห็นในเรื่องอาหารควรมีความสะอาดสวยงาม มีความหลากหลายของรายการอาหารและรสชาติ จำนวน 16 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ14.81 รองลงมาคือความคิดเห็นเรื่องควรมีการจัดบริการผ้าเช็ดปากหรือผ้ากันเปื้อน แต่ต้องเป็นผ้าที่สะอาด จำนวน 15 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 12.96 (ตารางที่ 12)

3. สิ่งที่ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนคาดหวังให้มีการพัฒนาการบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 94 ชุดจากแบบสอบถามทั้งหมด 408 ชุด คิดเป็นร้อยละ 23.04 สามารถแยกได้เป็น 98 ความคิดเห็น และพบว่า ความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะมากที่สุดคือ คาดหวังให้พนักงานบริการมีความใส่ในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาท บริการรวดเร็ว จำนวน 28 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ คาดหวังให้พนักงานแต่งกายสะอาด สวยงาม มีเอกลักษณ์ และความคิดเห็น การบริการดีแล้วเหมาะสมกับราคา จำนวน 22 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 22. 45 (ตารางที่ 13)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสิ่งที่คาดหวังจะให้มีหรือเปลี่ยนแปลงในการบริการอาหารโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม

ความคิดเห็น	จำนวนความคิดเห็น	
	จำนวน	ร้อยละ
1.อาหารควรมีความสะอาดสวยงาม มีความหลากหลายของรายการอาหารและรสชาติ	16	14.81
2.ควรมีการจัดบริการผ้าเช็ดปากหรือผ้ากันเปื้อน แต่ต้องเป็นผ้าที่สะอาด	15	13.89
3.การจัดสถานที่และบรรยากาศที่ดี ไม่แออัด แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม	14	12.96
4.ภาชนะใส่อาหารต้องสะอาด	14	12.96
5.ควรใช้กระดาษเช็ดปากที่คุณภาพดี มีปริมาณเพียงพอ และควรมีไม้จิ้มฟันบริการ	13	12.04
6.คาดหวังให้มีการเปลี่ยนเป็นเก้าอี้บุฟองน้ำ	12	11.11
7.คาดหวังให้มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	12	11.11
8.ควรมีผ้าเย็นหรือผ้าร้อนสำหรับเช็ดมือ	8	7.41
9.ควรมีช้อนซ้อมบริการ	4	3.70
รวม	108	100.00

ตารางที่ 13 สิ่งที่ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนคาดหวังให้มีการพัฒนาการบริการ

ความคิดเห็น	จำนวนความคิดเห็น	
	จำนวน	ร้อยละ
1.คาดหวังให้พนักงานบริการมีความใส่ในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทและบริการรวดเร็ว	28	28.57
2.คาดหวังให้พนักงานแต่งกายสะอาด สวยงาม มีเอกลักษณ์	22	22.45
3.การบริการดีแล้วเหมาะสมกับราคา	22	22.45
4.ต้องการให้มีการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเรื่อยๆ	16	16.33
5.ไม่คาดหวัง	8	8.16
7.บอกชื่ออาหารให้ทราบ	2	2.04
รวม	98	100.00

4. ผู้ใช้บริการคิดว่าธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมควรมีจุดเด่น ในเรื่องใด มีผู้ตอบแบบสอบถาม 132 ชุด จากแบบสอบถามทั้งหมด 408 ชุด คิดเป็นร้อยละ 32.35 สามารถแยก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ได้เป็น 244 ความคิดเห็น ความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการให้คำตอบมาที่สุดคือ การบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมมีจุดเด่นในเรื่อง รสชาติของอาหาร จำนวน 99 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 40.57 รองลงมาคือจุดเด่นเรื่องราคาถูก จำนวน 44 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 18.03 และจุดเด่นเรื่องความสะอาด จำนวน 32 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 13.11 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนเกี่ยวกับจุดเด่น ของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

ความคิดเห็น	จำนวนความคิดเห็น	
	จำนวน	ร้อยละ
1.รสชาติของอาหาร	99	40.57
2.ราคาถูก	44	18.03
3.ความสะอาด	32	13.11
4.อาหารสด คุณภาพดี	23	9.43
5.การบริการที่ดี	16	6.56
6.ความหลากหลายของอาหาร	9	3.69
7.มีผู้ให้บริการจำนวนมาก	8	3.28
8.ความสวยงามของอุปกรณ์และอาหาร	6	2.46
9.อาหารปริมาณมาก	5	2.05
10.ใกล้แหล่งวัตถุดิบ	2	0.82
รวม	244	100

การคำนวณต้นทุนในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนต่อหนึ่งโต๊ะ

จากความคิดเห็นของผู้บริโภค พบว่า ราคาอาหารโต๊ะจีนที่ผู้บริโภคต้องการใช้บริการมากที่สุดคือ ราคาระหว่าง 1,000-1,500 บาท/โต๊ะ รองลงมาคือราคา 1,500-2,000 บาทต่อโต๊ะ(ตารางที่ 11) ผู้วิจัยจึงเลือกระดับราคา 1,500 บาท มาเป็นระดับราคาในการคำนวณหาต้นทุนของการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนหนึ่งโต๊ะ 10 ที่นั่ง โดยมีรายการอาหารที่ให้บริการประกอบด้วย อาหารทานเล่น อาหารคาว และหวาน รวม 9 รายการ คือ ข้าวเกรียบกุ้งทอด ติ่มซำ เป๋าฮื้อเจี๋ยนน้ำแดง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สลัดกุ้งทอด ขาหมูเยอรมัน ปลากะพงนึ่งมะนาว เห็ดหอมตุ๋นยาจีนเยื่อไผ่ ข้าวอบใบบัวและแปะก๊วย มะพร้าวอ่อน มีค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. ค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบ เพื่อให้สะดวกแก่การคำนวณผู้วิจัยจึงแยกคำนวณต้นทุนของวัตถุดิบตามอาหารแต่ละรายการ โดยราคาวัตถุดิบต่างๆ ทั้งหมด ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 วัตถุดิบบางชนิดอาจมีราคาที่แตกต่างจากราคาตลาด การคำนวณต้นทุนของวัตถุดิบในครั้งนี้ผู้วิจัยมีเป้าหมายเพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนมีการลงทุนในส่วนของวัตถุเป็นสัดส่วนเท่าไร ดังนี้

1.1 ข้าวเกรียบกุ้งทอด ข้าวเกรียบแผ่นดิบ 1 กิโลกรัมราคากิโลกรัมละ 160 บาท เมื่อทอดแล้วสามารถจัดได้ประมาณ 10 จานตามชนิดของข้าวเกรียบราคาต่อ 1 ที่เสิร์ฟประมาณ 16 บาท

1.2 ติ่มซำ ขนมจีบ 12 ลูก ซาลาเปา 5 ลูก ลูกละ 4 บาท ฮะเก๋า 12 ลูก สาหร่ายห่อปูนึ่ง 12 ชิ้น ใส่ติ่มซำทุกชนิดลงในภาชนะทนความร้อน นึ่ง เสิร์ฟขณะร้อน ต้นทุนต่อหนึ่งที่เสิร์ฟคือ 145.31 บาท ฮะเก๋าซึ่งมีต้นทุนที่สูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.39 หรือ 51.43 บาท เป็นวัตถุดิบที่จะช่วยให้อาหารรายการนี้มีคุณภาพโดยรวมที่ดีขึ้น แต่ผู้ให้บริการบางเจ้าจะไม่มีฮะเก๋าและเพิ่มปริมาณติ่มซำชนิดอื่นเข้ามาแทนเพื่อลดต้นทุน ทำให้คุณค่าของอาหารรายการนี้ลดลง (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการติ่มซำ

วัตถุดิบ	ปริมาณสั่งซื้อ	ราคา (บาท)	ปริมาณที่ใช้	ราคาต่อหนึ่งที่เสิร์ฟ (บาท)	ร้อยละ
ขนมจีบ	70ลูก/ถุง	220	12 ลูก	37.71	25.95
ซาลาเปา	15ลูก/ถุง	60	5 ลูก	20.00	13.76
ฮะเก๋า	70ลูก/ถุง	300	12ลูก	51.43	35.39
สาหร่ายห่อปูนึ่ง	90ชิ้น/ถุง	260	12 ชิ้น	34.67	23.86
ซอสเปรี้ยว(จิ๊กโฉ่)	600 มล./ขวด	30	30 มล./ถ้วย	1.50	1.03
รวม				145.31	100.00

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.3 เป๋าฮื้อเจี๋ยนน้ำแดง เป๋าฮื้อฮ่องกง(ปลาหมึกแผ่นปรุงรสคล้ายเป๋าฮื้อ) เรียงใส่ถ้วย พร้อมเห็ดหอมและบล็อคโคลี่ลวกหั่นพอดีคำ นึ่งประมาณ 7 นาที เทน้ำส่วนเกินในถ้วยออก คว่ำใส่จาน ราดด้วยน้ำซอสที่ทำจากน้ำซุปปรุงรสด้วยน้ำเป๋าฮื้อและน้ำมันหอย การลดต้นทุนในอาหารจานนี้ทำได้โดยเปลี่ยนจากการใช้บล็อคโคลี่ไปเป็นผักชนิดอื่นที่มีราคาถูกกว่า เช่น ผักกาดขาว และลดปริมาณของเป๋าฮื้อฮ่องกงลงหรือใช้เป๋าฮื้อฮ่องกงชนิดที่มีราคาถูกว่า เพราะราคาต้นทุนของอาหารรายการนี้ส่วนใหญ่คือเป๋าฮื้อฮ่องกงคิดเป็นร้อยละ 65.06 หรือ 100 บาทต่อจาน ราคาต้นทุนของรายการเป๋าฮื้อเจี๋ยนน้ำแดงต่อจานประมาณ 153.70 บาท (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการเป๋าฮื้อเจี๋ยนนำแดง

วัตถุดิบ	ปริมาณสั่งซื้อ	ราคา (บาท)	ปริมาณที่ใช้	ราคาต่อหนึ่งที่เสิร์ฟ (บาท)	รวม
เป๋าฮื้อแผ่นฮ่องกง	300 กรัม/ถุง	250	120 กรัม	100.00	65.06
หมูเด้ง	1 กก.	80	200 กรัม	16.00	10.41
เห็ดหอมแห้ง	1 กก.	400	50 กรัม	20.00	13.01
บล็อคโคลี่	1กก.	30	500 กรัม	15.00	9.76
น้ำมันหอย	500 มล./ขวด	45	30 กรัม	2.70	1.76
รวม				153.70	100.00

1.4 สลัดกุ้งทอด กุ้งใช้ขนาด กก.ละ 300-400 บาท ผลไม้ทุกชนิดหั่นเป็นสี่เหลี่ยมลูกเต๋าขนาดพอดีคำเท่ากันทุกชนิด กะหล่ำปลีและแครอทหั่นฝอย โดยมีกุ้งเป็นวัตถุดิบที่มีต้นทุนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.21 หรือ 144 บาท คุณค่าของอาหารรายการนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพและขนาดของกุ้งทอด โดยกุ้งต้องกรอบ ไม่เหม็นคาว ขนาดประมาณ 20-25 ตัวต่อกิโลกรัม ต้นทุนของรายการสลัดกุ้งทอดต่อจานราคาประมาณ 205.09 บาท (ตารางที่ 17)

1.5 ขาหมูเยอรมัน ใช้ขาหมูส่วนขาหน้า หนักประมาณ 800 กรัม ราคาประมาณกิโลกรัมละ 70 บาท เสิร์ฟพร้อมมันฝรั่งทอดและกะหล่ำปลีดอง ต้นทุนของขาหมูคิดเป็นสัดส่วนแล้วสูงที่สุด คือ ร้อยละ 70.71 หรือ 56 บาท ต้นทุนของรายการขาหมูเยอรมันต่อจานประมาณ 79.21 บาท (ตารางที่ 18)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 17 ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการสลัดกุ้งทอด

วัตถุดิบ	ปริมาณสั่งซื้อ	ราคา (บาท)	ปริมาณที่ใช้	ราคาต่อหนึ่งที่เสิร์ฟ (บาท)	ร้อยละ
กุ้งขาว/กุ้งกุลาดำ	25ตัว/กก.	360บ/กก.	10 ตัว	144.00	70.21
แป้งอเนกประสงค์	1 กก./ถุง	40	80 กรัม	3.20	1.56
แอปเปิ้ล (แดง เขียว)	1 ลูก	15 บ/ลูก	1 ลูก	15.00	7.31
แคนตาลูป	1.5-1.8กก./ลูก	25 บ/กก.	100 กรัม	5.00	2.44
สับปะรด	1 ลูก	15	¼ ลูก	3.75	1.83
องุ่นเขียว	1 กก.	100	50 กรัม	2.00	0.98
องุ่นแดง	1 กก.	150	50 กรัม	3.00	1.46
กะหล่ำปลี	1 กก.	15	100 กรัม	1.50	0.73
แครอทไทย	1 กก.	23	20 กรัม	1.15	0.56
ผักกาดแก้ว	1 กก.	40	100 กรัม	4.00	1.95
น้ำสลัดสำเร็จรูป	1 กก./ถุง	150	150 กรัม	22.49	10.97
รวม				205.09	100.00

ตารางที่ 18 ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการขาหมูเยอรมัน

วัตถุดิบ	ปริมาณสั่งซื้อ	ราคา (บาท)	ปริมาณที่ใช้	ราคาต่อหนึ่งที่เสิร์ฟ (บาท)	ร้อยละ
ขาหมู(ขาหน้า)	800กรัม/1 ขา	70 บ/กก.	1 ขา	56.00	70.71
มันฝรั่งทอด	1,000กรัม/ถุง	170	125 กรัม	21.25	26.83
กระหล่ำปลี	1 กก.	15	125 กรัม	0.53	0.67
น้ำตาลทรายขาว	1 กก./ถุง	25	25 กรัม	0.63	0.79
น้ำส้มสายชู	1ลิตร/ขวด	31	25 กรัม	0.78	0.98
เกลือป่น	450กรัม/ถุง	4	2 กรัม	0.02	0.02
รวม				79.21	100.00

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.6 ปลากะพงนึ่งมะนาว ปลากะพงขนาดตัวละ 800 กรัม นึ่งไฟแรงประมาณ 7-10 นาที ราดน้ำยำเสิร์ฟทันทีขณะที่ยังร้อน ต้นทุนส่วนใหญ่ของอาหารรายการอยู่ที่ปลากะพง คิดเป็นร้อยละ 82.19 หรือ 136 บาท ต้นทุนของรายการปลากะพงนึ่งมะนาวต่อจานประมาณ 165.47 บาท (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการปลากะพงนึ่งมะนาว

วัตถุดิบ	ปริมาณสั่งซื้อ	ราคา (บาท)	ปริมาณที่ใช้	ราคาต่อหนึ่งที่เสิร์ฟ (บาท)	ร้อยละ
ปลากะพง	800 กรัม/ตัว	170 บ/กก.	1 ตัว	136.00	82.19
น้ำมะนาว	750 มล./ขวด	110	120 มล.	17.60	10.64
กระเทียม	1 กก.	68	80 กรัม/จาน	5.44	3.29
พริกขี้หนูสวน	1 กก.	50	40 กรัม/จาน	2.00	1.21
น้ำตาลทรายขาว	1 กก./ถุง	25	40 กรัม	1.00	0.60
ซีอิ้วขาวสูตร 1	700 มล./ขวด	40	60 มล.	3.43	2.07
รวม				165.47	100.00

1.7 เห็ดหอมตุ๋นเยื่อไผ่ยาจีน นำซี่โครงหมูลวก 400 กรัมใส่ชามพร้อมกับเครื่องยาจีน เยื่อไผ่และเห็ดหอม ใส่น้ำซุป ปิดฝาชามแล้วนำไปนึ่งประมาณ 20 นาที วัตถุดิบที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคือซี่โครงหมูคิดเป็นร้อยละ 47.53 หรือประมาณ 56 บาทต่อจาน ต้นทุนของรายการเห็ดหอมตุ๋นเยื่อไผ่ยาจีนต่อหนึ่งจานประมาณ 117.83 บาท (ตารางที่ 20)

1.8 ข้าวอบใบบัว ข้าวผัดผสมแปะก๊วย เม็ดบัว กุนเชียง ถั่วลันเตา และไข่แดงเค็ม ต้นทุนของอาหารรายการนี้ส่วนใหญ่อยู่ที่เครื่องปรุงต่างๆ วัตถุดิบที่มีต้นทุนสูงที่สุดคือ กุนเชียง คิดเป็นร้อยละ 27.35หรือ 27 บาท รองลงมาคือ ไขเค็ม ร้อยละ 20.26 หรือ 20 บาท การลดต้นทุนของอาหารรายการนี้ทำได้โดยการปรับเปลี่ยนเครื่องปรุงเช่น ใช้ข้าวโพดและแครอทแทนเมล็ดบัวและแปะก๊วย ต้นทุนของรายการข้าวอบใบบัวต่อหนึ่งที่เสิร์ฟประมาณ 98.72 บาท (ตารางที่ 21)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 20 ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการเห็ดหอมตุ๋นเยื่อไผ่ยาจีน

วัตถุดิบ	ปริมาณสั่งซื้อ	ราคา (บาท)	จำนวนที่เสิร์ฟ	ราคาต่อหนึ่งที่เสิร์ฟ (บาท)	ร้อยละ
เห็ดหอม	1 กก.	400	20 กรัม	20.00	16.97
เยื่อไผ่	100 กรัม/ห่อ	120	30 กรัม	30.00	25.46
ยาจีน	1 เทียบ	70	1เทียบ/10ถ้วย	7.00	5.94
ซี่โครงหมู	1 กก.	140	400 กรัม	56.00	47.53
ซีอิ้วขาวสูตร 1	700 มล./ขวด	40	60 มล.	3.43	2.91
พริกไทยดำป่น	500 กรัม/ถุง	140	5 กรัม	1.40	1.19
	รวม			117.83	100.00

ตารางที่ 21 ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการข้าวอบใบบัว

วัตถุดิบ	ปริมาณสั่งซื้อ	ราคา (บาท)	จำนวนที่เสิร์ฟ	ราคาต่อหนึ่งที่เสิร์ฟ (บาท)	ร้อยละ
ข้าวหอมมะลิ 100%	15 กก.	585	300 กรัม	11.70	11.85
แปะก๊วย	1 กก.	120	50 กรัม/จาน	6.00	6.08
เมล็ดบัว	1 กก.	200	50 กรัม/จาน	10.00	10.13
กุนเชียง	1 กก.	270	100 กรัม	27.00	27.35
ถั่วลันเตากระป๋อง	170กรัม/กระป๋อง	55	6 จาน/กระป๋อง	9.17	9.29
ไข่แดงเค็ม	ฟอง	5 บาท/ฟอง	4 ฟอง/จาน	20.00	20.26
น้ำตาลทรายขาว	1 กก./ถุง	25	40 กรัม	1.00	1.01
ซอสปรุงรส	400 มล./ขวด	40	45 มล.	4.45	4.51
พริกไทยดำป่น	500 กรัม/ถุง	140	5 กรัม	1.40	1.42
ใบบัว	10ใบ	40	2ใบ	8.00	8.10
	รวม			98.72	100.00

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.9 แปะก๊วยมะพร้าวอ่อน มะพร้าวอ่อน 2 ลูก แปะก๊วยเชื่อมประมาณ 150 กรัม ต้นทุนต่อหนึ่งที่เสิร์ฟประมาณ 53.25 บาท เป็นรายการอาหารที่มีต้นทุนต่ำที่สุดและสามารถลดต้นทุนลงได้อีก โดยการซื้อเนื้อมะพร้าวแช่แข็งผสมกับมะพร้าวคละขนาดที่มีราคาถูก จัดเสิร์ฟในโถแก้วจะทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้มะพร้าวลูกใหญ่ราคาแพง ซึ่งมะพร้าวเป็นวัตถุดิบที่มีสัดส่วนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.85 หรือ 34 บาทต่อจาน ต้นทุนของรายการแปะก๊วยมะพร้าวอ่อนต่อจานประมาณ 53.25 บาท (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ต้นทุนของการจัดบริการอาหารรายการแปะก๊วยมะพร้าวอ่อน

วัตถุดิบ	ปริมาณสั่งซื้อ	ราคา (บาท)	จำนวนที่เสิร์ฟ	ราคาต่อหนึ่งที่เสิร์ฟ (บาท)	ร้อยละ
มะพร้าวอ่อน	ลูก	ลูกละ 17 บาท	2ลูก/จาน	34.00	63.85
แปะก๊วย	1 กก.	120	150 กรัม/จาน	18.00	33.80
น้ำตาลทรายขาว	1 กก./ถุง	25	50 กรัม	1.25	2.35
รวม				53.25	100.00

ต้นทุนรวมในการจัดบริการอาหารทั้งหมดรวม 1034.57 บาท รายการอาหารที่มีต้นทุนสูงที่สุดคือ สลัดกุ้งทอด มีต้นทุน 205.09 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.82 รองลงมาคือรายการปลากะพงนึ่งมะนาว มีต้นทุน 165.47 บาทคิดเป็นร้อยละ 15.99 และอาหารที่มีต้นทุนต่ำที่สุดคือ ข้าวเกรียบกุ้งทอด มีต้นทุน 16 บาทคิดเป็นร้อยละ 1.55 (ตารางที่ 23)

2. ค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน ใช้การคิดคำนวณโดยเฉลี่ยค่าใช้จ่ายจากการจัดบริการอาหารโดยไม่รวมค่าใช้จ่ายพิเศษอื่นๆ ดังนี้

2.1 พนักงานครัว แบ่งเป็น

1) หัวหน้าพนักงานครัว จัดบริการอาหารในพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดนครปฐมรับค่าจ้างประมาณ 600 - 1,000 บาทต่อวัน สามารถควบคุมดูแลการบริการอาหารโต๊ะจีนขนาดประมาณ 100-150 โต๊ะ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2) พนักงานหั่น สับ จัดอาหารลงจาน ได้รับค่าจ้างแรงงานเริ่มต้นที่ประมาณ 400 - 700 บาท ต่อการจัดบริการอาหารหนึ่งงาน ส่วนใหญ่ใช้พนักงานหนึ่งคนต่อ 20 -30 โต๊ะ

3) ผู้ช่วยพนักงานครัวค่าจ้างแรงงาน 300 - 500 บาทต่อวัน สามารถรับผิดชอบงานได้ประมาณ 20-30 โต๊ะ

ตารางที่ 23 ต้นทุนรวมของการจัดบริการอาหารราคา 1,500 บาท

รายการอาหาร	ต้นทุนต่อที่เสิร์ฟ(บาท)	ร้อยละ
1. ข้าวเกรียบกุ้งทอด	16	1.55
2. ติ่มซำ	145.31	14.05
3.เป๋าฮื้อเจี๋ยนน้ำแดง	153.70	14.86
4. สลัดกุ้งทอด	205.09	19.82
5. ขาหมูเยอรมัน	79.20	7.66
6. ปลากะพงนึ่งมะนาว	165.47	15.99
7. เห็ดหอมตุ๋นยาจีนเยื่อไผ่	117.83	11.39
8. ข้าวอบใบบัว	98.72	9.54
9. แป๊ะก๊วยมะพร้าวอ่อน	53.25	5.15
รวม	1,034.57	100.00

2.2 พนักงานเสิร์ฟ แบ่งเป็น

1) หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟหรือพนักงานเสิร์ฟที่ทำงานกับกิจการมานานชำนาญงานทุกขั้นตอน ได้รับค่าจ้างแรงงานทั้งหมดประมาณ 500 - 700 บาทต่องาน แบ่งเป็นค่าจ้างที่หัวหน้าพนักงานได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นกว่าปกติ 100 -200 บาท เป็นค่าโทรศัพท์หรือค่าน้ำมันรถในการรับส่งพนักงานเสิร์ฟ หรือจะให้เงินพิเศษในการเรียกพนักงานคนละ 10 - 50 บาทต่องาน เป็นค่าหัวในการจัดหาพนักงานเสิร์ฟให้เจ้าของกิจการ บริการเสิร์ฟอาหารประมาณ 6-8 โต๊ะแต่ละกิจการหรือในแต่ละงานอาจมีหรือไม่มีหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟร่วมบริการด้วยก็ได้ จะทำการจัดหาพนักงานเสิร์ฟเพียงอย่างเดียว

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2) พนักงานเสิร์ฟจะได้รับค่าจ้าง 50 บาทต่อโต๊ะต่องาน ในกรณีการจ่ายค่าจ้างเหมาเป็นงาน พนักงานเสิร์ฟจะได้รับค่าจ้างแรงงานวันละ 400 -500 บาท บริการเสิร์ฟอาหารประมาณ 6-8 โต๊ะ

2.3 พนักงานล้างจาน ได้รับค่าจ้างแรงงาน 300 - 500 บาทต่อวัน หรือต่องาน .พนักงานล้างจาน 30 - 50 โต๊ะต่อพนักงานล้างจาน 1 คน

รวมค่าใช้จ่ายด้านแรงงานทั้งคิดเป็น 94-221 บาท ค่าใช้จ่ายด้านแรงงานที่สูงที่สุดคือค่าแรงงานพนักงานเสิร์ฟ ประมาณ 50-84 บาทต่อโต๊ะรองลงมาคือ ค่าแรงงานพนักงานหั่น สับ จัดอาหารลงจาน 14-35 บาทต่อโต๊ะ และค่าแรงงานที่ต่ำที่สุดคือค่าแรงงานของหัวหน้าพนักงานครัว 4-10 บาทต่อโต๊ะ (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ค่าใช้จ่ายด้านแรงงานของการบริการอาหารโต๊ะจีนราคา 1,500 บาท ต่อโต๊ะ

ตำแหน่ง	ค่าจ้างแรงงาน(บาท)	ความรับผิดชอบต่อตำแหน่ง/งาน(โต๊ะ)	เฉลี่ยต่อโต๊ะ (บาท/โต๊ะ)
หัวหน้าพนักงานครัว	600-1,000	100 - 150	4-10
พนักงานหั่น สับ จัดอาหารลงจาน	400 - 700	20 -30	14-35
ผู้ช่วยพนักงานครัว	300 - 500	20-30	10-25
หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ	110-250	6-8	14-42
พนักงานเสิร์ฟ	400 -500	6-8	50-84
พนักงานล้างจาน	300 - 500	30 - 50	6-17
รวม			98-213

รวมค่าใช้จ่ายทั้งสองส่วน การจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ราคา 1,500 บาท จะมีต้นทุนประมาณ 1,132.57-1,247.57 ต่อโต๊ะ คิดเป็นร้อยละ 75.50-83.17 ของรายรับทั้งหมด ต้นทุนในส่วนนี้ยังไม่รวมถึง ค่าน้ำมันทอด ค่าแก๊ส ค่าขนส่ง ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ต่างๆ ค่าเครื่องดื่ม โดยผู้ประกอบการจะใช้วิธีแบ่งกำไรจากการจัดบริการไว้ส่วนหนึ่ง เพื่อเป็นทุนในการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จัดซื้ออุปกรณ์ที่เสียหายเมื่อถึงคราวจำเป็น แต่บางกิจการที่มีการเก็บรักษาอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์จึงมีน้อยมาก (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 รวมค่าใช้จ่ายในการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนราคา 1,500 บาทต่อโต๊ะ

รายการ	จำนวน(บาท)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบ	1,034.57	68.97
ค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน	98-213	6.53-14.20
รวม	1,132.57-1,247.57	75.50-83.17

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ได้ศึกษาสภาพทั่วไปของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมและศึกษาห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมจำนวน 14 ราย และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนต่อส่วนผสมการตลาดเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ จากแบบสอบถามจำนวน 408 ชุด ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จากประมาณปี พ.ศ. 2500 พ่อครัวมีเพียงความสามารถในการทำอาหาร เมื่อมีการจัดงานมากขึ้น จึงได้มีการพัฒนาเป็นระบบของการรับจ้างเหมาเป็นค่าแรงในการช่วยทำอาหารต่องานหรือต่อวัน และเมื่อเกิดปัญหาค่าจ้างแรงงานเริ่มไม่คุ้มค่าเหนื่อย เจ้าภาพก็เหนื่อยกับการซื้อวัตถุดิบและจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ จึงได้เปลี่ยนมาเป็นระบบเหมาราคาเป็นโต๊ะ ช่วงปี พ.ศ. 2520 -2530 ราคาอาหารโต๊ะจีนเริ่มต้นที่ประมาณ 300-450 บาทต่อโต๊ะ อุปกรณ์ต่างๆ ยังเป็นการเช่ายืม ใช้เพียงผ้าปูโต๊ะผืนเดียว และยังเป็นโต๊ะสี่เหลี่ยม เก้าอี้กลมไม่มีพนักพิง จากนั้นจึงมีการพัฒนาอุปกรณ์และระบบการจัดการต่างๆ อยู่ตลอดจนกลายมาเป็นรูปแบบที่สวยงาม

ห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมประกอบด้วยการดำเนินกิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน(Support Activities) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือสร้างสรรค์สินค้า บริการ การตลาดและการขนส่งสินค้าหรือบริการไปยังกิจกรรมหลักของการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กิกรรมหลักเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือสร้างสรรค์สินค้า บริการ การตลาดและการขนส่งสินค้าหรือบริการไปยังกิจกรรมหลักของการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1.การนำเข้าวัตถุดิบที่ดี จะทำให้กิจการได้รับวัตถุดิบที่มีคุณภาพดี ราคาถูก และตรงความต้องการ การนำเข้าวัตถุดิบที่ตรงเวลาจะทำให้ทุกกิจกรรมดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การจัดเก็บวัตถุดิบที่ดีทำให้ไม่ต้องเก็บวัตถุดิบในปริมาณมากๆ วัตถุดิบไม่เสื่อมคุณภาพ ผู้บริโภคได้รับประทานอาหารที่ทำจากวัตถุดิบสดใหม่ หากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้ห่วงโซ่ต่างๆ แข็งแกร่งขึ้นได้

2. การเตรียมงานประกอบด้วย การเตรียมอุปกรณ์ พนักงานครัวเป็นผู้เตรียมอุปกรณ์ในการประกอบอาหาร อุปกรณ์จัดโต๊ะอาหาร จะมีพนักงานที่รับผิดชอบในการจัดอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารโดยเฉพาะ โต๊ะและเก้าอี้ ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนส่วนใหญ่จะมีโต๊ะเก้าอี้สำรองไว้อย่างน้อยประมาณ 100 ชุด หากมีความต้องการใช้เป็นจำนวนมากจะใช้วิธีเช่าหรือบางกิจการอาจใช้วิธีเช่าเพียงอย่างเดียว การเตรียมวัตถุดิบที่แม่นยำและแน่นอน จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมาก หากเตรียมวัตถุดิบผิดพลาดจะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น การเตรียมวัตถุดิบทุกชนิดควรมีการชั่ง ตวง เมื่อนำไปประกอบอาหารจะทำให้อาหารที่ได้เป็นมาตรฐานเท่ากัน การเตรียมวัตถุดิบส่วนใหญ่จะเตรียมงานล่วงหน้าไม่เกิน 3-5 วัน

3. กิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการจัดงาน ประกอบด้วย การขนย้ายวัตถุดิบและอุปกรณ์ โดยพนักงานเสิร์ฟจะเป็นผู้ขนย้ายวัตถุดิบและอุปกรณ์ต่างๆขึ้นรถบรรทุก การจัดสถานที่ส่วนใหญ่แล้วจะไม่สำรวจสถานที่ล่วงหน้าเพื่อเตรียมการจัดงานแต่จะเป็นการพูดคุยทางโทรศัพท์และการตกลงกับเจ้าภาพในเรื่องสถานที่จัดงาน การจัดบริการอาหารที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการอาหารได้รับประทานอาหารที่สดใหม่ รวดเร็ว อาหารมีอุณหภูมิที่เหมาะสม สีสันสวยงาม การเก็บล้างอุปกรณ์จะต้องนับเก็บให้เหมือนในตอนก่อนขนย้ายมา การตรวจนับอุปกรณ์ต่างๆ จะช่วยแก้ปัญหาในเรื่องอุปกรณ์สูญหายได้ การคลุมและห่ออุปกรณ์ต่างๆด้วยกระดาษหรือผ้า การนับจานใส่อาหารก่อนเก็บใส่ถุงหรือใส่ลัง จะทำให้อุปกรณ์สะอาดอยู่เสมอและไม่ต้องนับจำนวนซ้ำอีกครั้ง การซักล้างผ้าปูโต๊ะและผ้าคลุมเก้าอี้ ส่วนใหญ่อาจจ้างพนักงานเฉพาะสำหรับทำการซักผ้าทั้งหมดเป็นรายวันบางกิจการอาจใช้บริการบริษัทรับจ้างซักผ้าควบคู่ไปด้วย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. การตลาดและการขาย มาตรฐานของการบริการอาหารโต๊ะจีนที่ดี จะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการประทับใจและเลือกใช้บริการในครั้งต่อไป คุณภาพของอาหารจะเป็นตัวกำหนดราคาของการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน การตรึงราคาในการบริการอาหารโต๊ะจีน จะทำให้สามารถจัดบริการอาหารโต๊ะจีนด้วยอาหารที่มีคุณภาพ การคิดราคาอาหาร ถ้าสั่งโต๊ะจำนวนน้อยหรือระยะทางไกลต้องคิดค่าขนส่งเพิ่ม ถ้าต้องการซุปหูฉลามจะต้องเริ่มต้นที่ราคาโต๊ะละ 1,500 - 1,800 บาท การชำระเงินมีสองวิธี คือ ชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดทันทีหลังจากจัดบริการอาหารเสร็จ หรือวางเงินมัดจำก่อนการจัดงานและชำระเงินที่เหลือหลังการจัดบริการอาหาร ในตอนเริ่มต้นตั้งกิจการผู้ใช้บริการทั้งหมดจะเป็นกลุ่มเพื่อน ญาติ คนรู้จัก หรือคนในท้องที่นั้นๆ เมื่อ ผู้ใช้บริการได้รับประทานอาหารแล้วรู้สึกประทับใจ ก็จะจดจำและเข้ามาเป็นผู้ใช้บริการต่อไป

5. การบริการ เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการแข่งขันเพราะผู้ใช้บริการมองเห็นและรู้สึกได้ทันที ถ้าผู้ใช้บริการประทับใจจะกลับมาซื้อซ้ำ การบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่แล้ว จะเน้นในเรื่องของการจัดบริการอาหารอย่างรวดเร็ว ไม่มีการบริการต่างๆ ที่เป็นพิธีการมากนัก ส่วนประกอบอื่นๆ เช่น การจัดเตรียมสถานที่ให้สวยงาม การจัดซุ้มดอกไม้ หรือแกะสลักน้ำแข็ง การดำเนินการบนเวที ผู้ใช้บริการที่ต้องการจะต้องจัดหามาเอง แต่ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนก็จะมีรายชื่อของกิจการที่ให้บริการในด้านนี้อยู่ในมือและสามารถแนะนำให้เจ้าภาพได้

กิจกรรมสนับสนุนเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินไปได้ กิจกรรมสนับสนุนธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีน ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

1. การจัดซื้อจัดหาสิ่งนำเข้า ประกอบด้วย การจัดซื้อวัตถุดิบ แบ่งเป็น วัตถุดิบสดและวัตถุดิบแห้ง แต่ละกิจการจะมีมาตรฐานในการเลือกใช้วัตถุดิบไม่เหมือนกัน ถึงจะคล้ายกันแต่ปริมาณของวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหารในแต่ละจานก็จะไม่เท่ากัน แต่ก็จะมีวัตถุดิบหลักๆ ที่ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมนิยมใช้ ขึ้นอยู่กับสูตรอาหารของแต่ละกิจการ ความสามารถในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีความคงทน สวยงาม เหมาะกับการใช้งานที่ต้องขนย้ายเป็นประจำ จะช่วยให้กิจการมีอุปกรณ์แข็งแรง สวยงามใช้ได้เป็นเวลานาน ลดต้นทุนโดยรวมของกิจการได้ แม้ว่าจะต้องจัดซื้ออุปกรณ์ที่มีราคาสูงก็ตาม อุปกรณ์ที่สวยงามจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภคและดึงดูดให้ผู้บริโภคมีความต้องการใช้บริการได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. การพัฒนาเทคโนโลยี ประกอบด้วย การพัฒนารายการอาหาร ส่วนใหญ่แล้วเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนพูดคุยระหว่างเจ้าของกิจการโต๊ะจีนด้วยกัน จากการแนะนำของผู้ใช้บริการและเกิดจากประสบการณ์จากการแก้ปัญหา การพัฒนารูปแบบการจัดบริการ อุปกรณ์จัดโต๊ะ การพัฒนาผ้าปูโต๊ะ ผ้าคลุมเก้าอี้ให้มีความสวยงาม เมื่อมีการพัฒนาแล้วจะสามารถทำให้ ผู้ใช้บริการชื่นชอบและมีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

3 กิจกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลตาม ประกอบด้วย กิจการที่มีลูกจ้างทำงานให้กับกิจการเป็นเวลานานจะใช้การดูแลพนักงานแบบพี่น้อง ในกิจการขนาดใหญ่ซึ่งมีพนักงานจำนวนมากหมุนเวียนเป็นจำนวนมาก การปกครองพนักงานจะต้องมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ในกิจการขนาดเล็กและขนาดกลาง พนักงานส่วนใหญ่จะเริ่มปฏิบัติงานจากตำแหน่งเป็นพนักงานเสิร์ฟหรือผู้ช่วยพนักงานครัวทำงานกับกิจการโต๊ะจีนเป็นเวลานานจนได้เลื่อนตำแหน่ง ตำแหน่งสูงสุดของกิจการคือหัวหน้าพนักงานครัว ระบบค่าจ้างแรงงาน พนักงานครัว ได้รับค่าจ้างระหว่าง 500บาทถึงประมาณ 1,200 บาท พนักงานเสิร์ฟได้รับค่าจ้างระหว่าง งานละ 300 บาท ถึงประมาณ 600 บาทต่องาน หรือ โต๊ะละ 40-80 บาท

4. โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ประกอบด้วย ใบสั่งงาน สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบรายละเอียดการจัดงาน การสั่งงานโดยเจ้าของกิจการจะเป็นผู้กระจายงานให้หัวหน้าพนักงานครัวได้รับงานทั่วถึง เท่าเทียมกัน ตามความสามารถของแต่ละคน การเตรียมงาน ในบางกิจการอาจใช้ระบบการจ้างพนักงานครัวเพื่อเตรียมวัตถุดิบโดยเฉพาะแยกจากทีมพนักงานครัวที่รับผิดชอบการจัดบริการอาหารโต๊ะจีนในวันจัดงาน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็กส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 38.1 ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดกลางประกอบอาชีพ พักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 36.9 และผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 42.7 ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็กและขนาดกลางใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความพึงพอใจของส่วนผสมการตลาด ทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นประเด็นพนักงานบริการให้บริการด้วยความรวดเร็วของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดใหญ่ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดและเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างผู้ให้บริการขนาดเล็ก กลาง ใหญ่แล้ว พบว่า ผู้ให้บริการขนาดใหญ่ได้รับคะแนนเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการขนาดเล็ก เกือบทุกประเด็น ยกเว้น ส่วนผสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในประเด็นความสะอาดเรียบร้อยและสวยงามของโต๊ะเก้าอี้ ผ้าปูโต๊ะและผ้าคลุมเก้าอี้ ประเด็นสามารถเดินเข้าที่นั่งได้สะดวก(จัดโต๊ะไม่ชิดกันเกินไป) และประเด็นหน้างานมีป้ายบอกชัดเจน(งานอะไรของใคร) ผู้ให้บริการอาหารตะจีนขนาดกลางมีคะแนนเฉลี่ยในส่วนผสมการตลาดด้านราคามากที่สุด

ความคิดเห็นของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีน ราคาอาหารโต๊ะจีนที่ผู้บริโภคต้องการใช้บริการมากที่สุดคือ ราคาระหว่าง 1,000 - 1,500 บาท/โต๊ะ รองลงมาคือ ราคาโต๊ะจีนระหว่าง 1,500 - 2,000 บาท/โต๊ะ สิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังจะให้มีหรือเปลี่ยนแปลงในโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม คือการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมดีอยู่แล้ว เหมาะสมกับราคา รองลงมาคือ ความคิดเห็นในเรื่องอาหารควรมีความสะอาดสวยงาม มีความหลากหลายของรายการอาหารและรสชาติ และความคิดเห็นเรื่องควรมีการจัดบริการผ้าเช็ดปากหรือผ้ากันเปื้อน แต่ต้องเป็นผ้าที่สะอาดตามลำดับ และสิ่งที่ผู้ใช้บริการอาหารโต๊ะจีนคาดหวังให้มีการพัฒนาการบริการความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะมากที่สุดคือ คาดหวังให้พนักงานบริการมีความใส่ในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาท บริการรวดเร็ว รองลงมาคือ คาดหวังให้พนักงานแต่งกายสะอาด สวยงาม มีเอกลักษณ์ และ การบริการดีแล้วเหมาะสมกับราคา ตามลำดับ

ตัวอย่างการคำนวณต้นทุนของการบริการอาหารโต๊ะจีนราคา 1,500 บาท มีต้นทุนทั้งหมดประมาณ 1,132.57-1,247.57 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 75.50-83.17 แบ่งเป็นต้นทุนด้านวัตถุดิบ 1034.57 บาทคิดเป็นร้อยละ 68.97 บาท และต้นทุนด้านแรงงาน 98-213 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.53-14.20 รายการอาหารที่มีต้นทุนสูงที่สุดคือ สลัดกุ้งทอด มีต้นทุน 205.09 บาท รองลงมาคือ ปลากะพงนึ่งมะนาว 165.47 บาท

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยห่วงโซ่คุณค่าของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะต่างๆ สำหรับผู้ประกอบการบริการอาหารโต๊ะจีน บุคคลที่สนใจธุรกิจบริการอาหาร และ/หรือผู้สนใจใช้บริการอาหารโต๊ะจีนและหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

1.ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1.1 ควรทำความเข้าใจให้ผู้บริโภคทราบว่า ราคาอาหารที่ลดลงจะส่งผลถึงคุณภาพของอาหารที่ลดลง และใช้ชนิดของอาหารเป็นตัวกำหนดราคาของการจัดบริการอาหารโต๊ะจีน

1.2 ควรให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บและดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพราะผู้วิจัยพบว่า เมื่อมีปัญหาพนักงานเหนื่อยล้าในการทำงาน มาตรฐานการดูแลอุปกรณ์ต่างๆจะลดลง ทำให้อุปกรณ์เสียหาย และเป็นการเพิ่มความยุ่งยากในการจัดเตรียมงานครั้งต่อไป

1.3 ควรใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบของขนาดกิจการ เช่น

1) ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดเล็กควรใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบในเรื่องของขนาดกิจการที่สามารถควบคุม เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงในส่วนต่างๆได้ง่าย ดูแลได้อย่างทั่วถึง ใช้ประโยชน์จากเรื่องของความสามารถในการพลิกแพลงวัตถุดิบ และเพิ่มเติมในเรื่องของความสวยงามของอาหารได้ เพราะการให้บริการอาหารจำนวนน้อยจะมีเวลาในการจัดจานอาหารได้อย่างเต็มที่ เป็นต้น

2) ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดกลาง เป็นขนาดที่เจ้าของกิจการยังสามารถควบคุมดูแลการบริการอาหารได้อย่างทั่วถึงและเริ่มมีการดำเนินงานที่เป็นระบบมากขึ้น ข้อได้เปรียบของผู้ให้บริการขนาดกลางจึงอยู่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วโดยสามารถจัดการได้อย่างเป็นระบบ การบริการอาหารที่เพิ่มมากขึ้นทำให้สามารถเก็บสำรองวัตถุดิบบางชนิดเพื่อรักษามาตรฐานของอาหารได้ แต่ก็ไม่จำเป็นต้องเก็บสำรองวัตถุดิบเป็นจำนวนมากเหมือนกิจการขนาดใหญ่

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3) ผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนขนาดใหญ่ ควรใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบในเรื่องของการสำรองวัตถุดิบเป็นจำนวนมากเพื่อรองรับกับปริมาณของการจัดบริการอาหาร ซึ่งความสามารถในการจัดเก็บวัตถุดิบได้เป็นจำนวนมากจะทำให้การดำเนินกลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเหมาซื้อวัตถุดิบครั้งละจำนวนมากเพื่อให้ได้ราคาวัตถุดิบที่ต่ำกว่าราคาทั่วไป ทำให้ลดความเสี่ยงเมื่อวัตถุดิบเกิดราคาผันผวน และวัตถุดิบที่อยู่ในสต็อกจะทำให้มีแนวทางในการเสนอชุดรายการอาหาร ทำให้เจ้าของกิจการรู้ถึงราคาต้นทุนของอาหาร การนำวัตถุดิบเหล่านั้นออกมาเสนอในช่วงที่วัตถุดิบมีราคาสูง จะทำให้สามารถจัดรายการอาหารที่ทำให้ได้ราคาที่สูงแต่ต้นทุนต่ำกว่ากิจการอื่นๆ เป็นต้น

1.4 จากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการพบว่า ควรใช้เรื่องความสะอาดสวยงามและความหลากหลายของอาหารมาเป็นสิ่งดึงดูดผู้บริโภคให้เลือกใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐ

2.1 สาธารณะสุขจังหวัดนครปฐมควรสนับสนุนเกณฑ์มาตรฐานอาหารโต๊ะจีนนครปฐมอย่างต่อเนื่องเพราะผู้วิจัยพบว่ายังมีผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนมีความเข้าใจเกี่ยวเกณฑ์มาตรฐานอาหารโต๊ะจีนที่ผิดอยู่ และยังมีผู้ใช้บริการอาหารที่ไม่รู้รายละเอียดของเกณฑ์มาตรฐานอาหารโต๊ะจีนอยู่อีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งถ้าทำให้ผู้ประกอบการบริการอาหารโต๊ะจีนนครปฐมมีความเข้าใจและผ่านเกณฑ์มาตรฐานอาหารโต๊ะจีนเพิ่มมากขึ้น อาจจะทำให้มีผู้ต้องการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนของจังหวัดนครปฐมเพิ่มมากขึ้น

2.2 กระทรวงสาธารณะสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการสุ่มตรวจในเรื่องของสารเคมีตกค้างจากวัตถุดิบที่ผู้ผลิตโดยตรง เพื่อรับรองวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหารของการบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมให้ผู้บริโภคได้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

2.3 หอการค้าจังหวัดนครปฐมและกระทรวงอาชีวศึกษาควรมีการจัดฝึกอบรมการบริการให้แก่บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจจะประกอบอาชีพพนักงานเสิร์ฟและพนักงานเสิร์ฟอาหารในจังหวัดนครปฐมที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก เพื่อยกระดับมาตรฐานในเรื่องการบริการให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาในเรื่องของการดำเนินกลยุทธ์หรือการดำเนินกิจการภายในห่วงโซ่คุณค่าที่แตกต่างกันของผู้ให้บริการอาหารโต๊ะจีนที่มีขนาดที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อปัจจัยของส่วนผสมการตลาดอย่างไรบ้าง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

ดวงฤทัย ณ นครพนม. 2559. **การประยุกต์ต้นทุนฐานกิจกรรมเพื่อการกำหนดราคาขายในธุรกิจรับจ้างผลิตตุ๊กตาเซรามิกเพื่อการส่งออก.** วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ, อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า, อุไรวรรณ แย้มนิยม, ยุทธนา ธรรมเจริญและยงยุทธ ฟูพงศ์ศิริพันธ์. 2551.แปลจาก Philip Kotler. **การจัดการการตลาด.** กรุงเทพฯ: บริษัท เอช.เอ็น กรุ๊ป จำกัด.

ธนิดา จินตธนะเดช. 2550. **ส่วนประสมการตลาดในการเลือกใช้บริการอาหารโต๊ะจีนของผู้ใช้บริการจังหวัดนครปฐม.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ประยงค์ เนตรยารักษ์. 2550. **เศรษฐศาสตร์การเกษตร.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พัชราพร เย็นบำรุง และปิยภัน เที้ยนทอง. 2549. **โครงการอาหารโต๊ะจีนนครปฐมสะอาดปลอดภัย**. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม, นครปฐม.

วรรณภา หวังนิพพานโต. 2550. **การจัดเลี้ยงอาหาร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ศิริมาศ จินศิริวานิชย์. 2549. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดย่อม**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิน พันธุ์พินิจ. 2549. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม. 2553ก. **เกณฑ์มาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐม.** (Online) http://nptho.moph.go.th/Pharma/Toh_Chine/index.php, 23 มีนาคม 2553.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม. 2553ข. **รายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับป้ายรับรองมาตรฐานโต๊ะจีนนครปฐม** (Online) http://nptho.moph.go.th/Pharma/Toh_Chine/residence.php, 23 มีนาคม 2553.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม. 2553ค. **บทนำ.** (Online) http://nptho.moph.go.th/Pharma/Toh_Chine/first.php, 23 มีนาคม 2553.

สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด 2549. **โต๊ะจีนนครปฐม.** กรุงเทพฯ.

เสาวรัตน์ โพธิพันธิ์. 2550. **ศึกษาอาหารจีนที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและพิธีกรรมของชาวไทยเชื้อสายจีนย่านเยาช** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาไทยศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

หนังสือพิมพ์มติชน. 2553. **ข่าวเศรษฐกิจ.** (Online) http://www.matichon.co.th/news_search.php, 23 มีนาคม 2553.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2545. **การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Best, J. W. 1981. **Research in Education**. New Jersey: Prentice-hall, USA.

Sme ตีแตก. 2553 **The chef catering** (Online) http://www.thaifranchisetv.com/watch.php?wat=11&file=SME_oa_53-07-30.flv&id=656, 23 มีนาคม 2553.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีน ในจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการอาหารโต๊ะจีนให้มีคุณภาพและมาตรฐาน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยภาพรวมในการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยจะเก็บรักษาแบบสอบถามของท่านเป็นอย่างดี คำตอบของท่านจะเป็นความลับและไม่มีผลต่อท่านไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามประสบการณ์และความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นายเอกวุฒิ ชินโสภณพันธ์
นิสิตหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดและเติมข้อความช่องคำถามที่เว้นไว้

1. เพศ:

☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง

2. อายุ ……ปี

3. การศึกษา:

☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ ป.ว.ส.

☐ 3. ปริญญาตรี ☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ:

☐ 1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 3. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ☐ 4. รับจ้างทั่วไป

☐ 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้

☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ☐ 2. 10,000 - 20,000 บาท/เดือน

☐ 3. 20,000 - 30,000 บาท/เดือน ☐ 4. สูงกว่า 30,000 บาท/เดือน

6. ลักษณะของงานที่ท่านรับประทานอาหารโต๊ะจีนในครั้งนี้

☐ 1. งานแต่งงาน ☐ 2. งานเลี้ยงสังสรรค์

☐ 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภค จากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภคจากการใช้บริการอาหารโต๊ะจีนของท่านมากที่สุด

ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนผสมการตลาดของการบริการอาหารโต๊ะจีน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ผลิตภัณฑ์					
1. อาหารมีรสชาติที่ดี					
2. อาหารมีคุณภาพที่ดี เช่น เนื้อปลาไม่มีกลิ่นคาว					
3. อาหารที่จัดเสิร์ฟมีปริมาณเพียงพอสามารถแบ่งรับประทานได้ครบ					
4. อาหารที่จัดเสิร์ฟมีความสะอาด ไม่หกเลอะเทอะภาชนะ ไม่มีสิ่งแปลกปลอมในอาหาร					
5. อาหารแต่ละจานจัดตกแต่งอย่างสวยงาม					
6. ภาชนะใส่อาหารสะอาดและสวยงามเหมาะสมกับอาหาร					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนผสมการตลาดของการบริการอาหารโต๊ะจีน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ราคา 7. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของอาหาร					
8. ราคาเหมาะสมกับปริมาณของอาหาร					
9. ราคาเหมาะสมกับการบริการ					
การจัดจำหน่าย 10. สามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก					
11.การขนส่งโต๊ะเก้าอี้ และอุปกรณ์เหมาะสม สะอาด					
12. การขนส่งอาหารและการเก็บรักษามีความสะอาด สามารถรักษาคุณภาพของอาหารได้ดี					
การส่งเสริมการตลาด 13. มีสัญลักษณ์ เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ที่ชัดเจนบนโต๊ะอาหาร เช่นในเมนูตั้งโต๊ะ บนกระดาษเช็ดปาก หรือบนห่อไม้จิ้มฟัน					
14. มีการประชาสัมพันธ์หรือประกาศชื่อร้านบนเวที/ในงาน					
15. มีเวปไซด์ของกิจการที่สวยงามรายละเอียดครบถ้วน					
16. มีการจัดชุดอาหารราคาพิเศษ เช่น อาหารชุดคุณภาพดีราคาถูก					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนผสมการตลาดของการบริการอาหารโต๊ะจีน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
บุคคล					
17. ผู้ประกอบอาหารแต่งกายสะอาด เรียบร้อย(มีหมวกคลุมผมและผ้ากันเปื้อน)					
18. พนักงานบริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยสวยงาม(ใส่เสื้อผ้าแบบเดียวกัน รองเท้าหุ้มส้น)					
19. พนักงานบริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
20. พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม นอบน้อมและสุภาพ					
21. พนักงานมีความยินดีในการให้บริการเมื่อได้รับคำสั่ง					
22.พนักงานให้บริการอย่างทั่วถึง					
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
23. หน้างานมีป้ายบอกชัดเจน(งานอะไร ของใคร)					
24. สามารถเดินเข้าที่นั่งได้สะดวก (จัดโต๊ะไม่ชิดกันเกินไป)					
25. การแต่งกายของผู้ให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์ สวยงาม เช่น ใส่ชุดสูทหรือปักชื่อโต๊ะจีนด้านหลัง					
26. ความสะอาด เรียบร้อยและสวยงามของโต๊ะเก้าอี้ ผ้าปูโต๊ะและผ้าคลุมเก้าอี้					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนผสมการตลาดของการบริการอาหารโต๊ะจีน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
27. อุปกรณ์ที่จัดบริการบนโต๊ะอาหารอยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน					
28. การจัดโต๊ะส่งเสริมบรรยากาศของงาน เช่น งานแต่งงานจัดโต๊ะด้วยผ้าสีชมพู					
29. ความสวยงามขององค์ประกอบโต๊ะจีนในภาพรวม					
30. เอกลักษณ์ของกิจการ เช่น อาหารจานเด่น อุปกรณ์ตกแต่งที่โดดเด่น (เมนูอาหารที่สวยงามหรือแจกันดอกไม้บนโต๊ะ)					
กระบวนการ 31. การจัดเตรียมอาหารอาหารดำเนินการอย่างถูกสุขลักษณะ เช่น ไม่จับอาหารปรุงสุกด้วยมือเปล่า อาหารไม่มีแมลงวันตอม					
32. อาหารเสิร์ฟตามลำดับในรายการอาหาร					
33. ไม่เสิร์ฟอาหารซ้อนจานและมีถาดเสิร์ฟอาหารที่สะอาด					
34. มีความระมัดระวังในการให้บริการ เช่น ไม่เดินชนผู้ใช้บริการ					
35. ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1.ราคาอาหารโต๊ะจีนที่ท่านต้องการจะใช้บริการ.....

2. สิ่งที่ท่านคาดหวังจะให้มีหรือเปลี่ยนแปลงในโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม เช่น เก้าอี้บุฟองน้ำ ใช้ผ้าเช็ดปากแทนกระดาษเช็ดปาก

.....

.....

.....

3. ท่านคาดหวังให้มีการพัฒนาการบริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าธุรกิจบริการอาหารโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐมควรมีเอกลักษณ์(จุดเด่น)ในเรื่องใด

.....

.....

.....

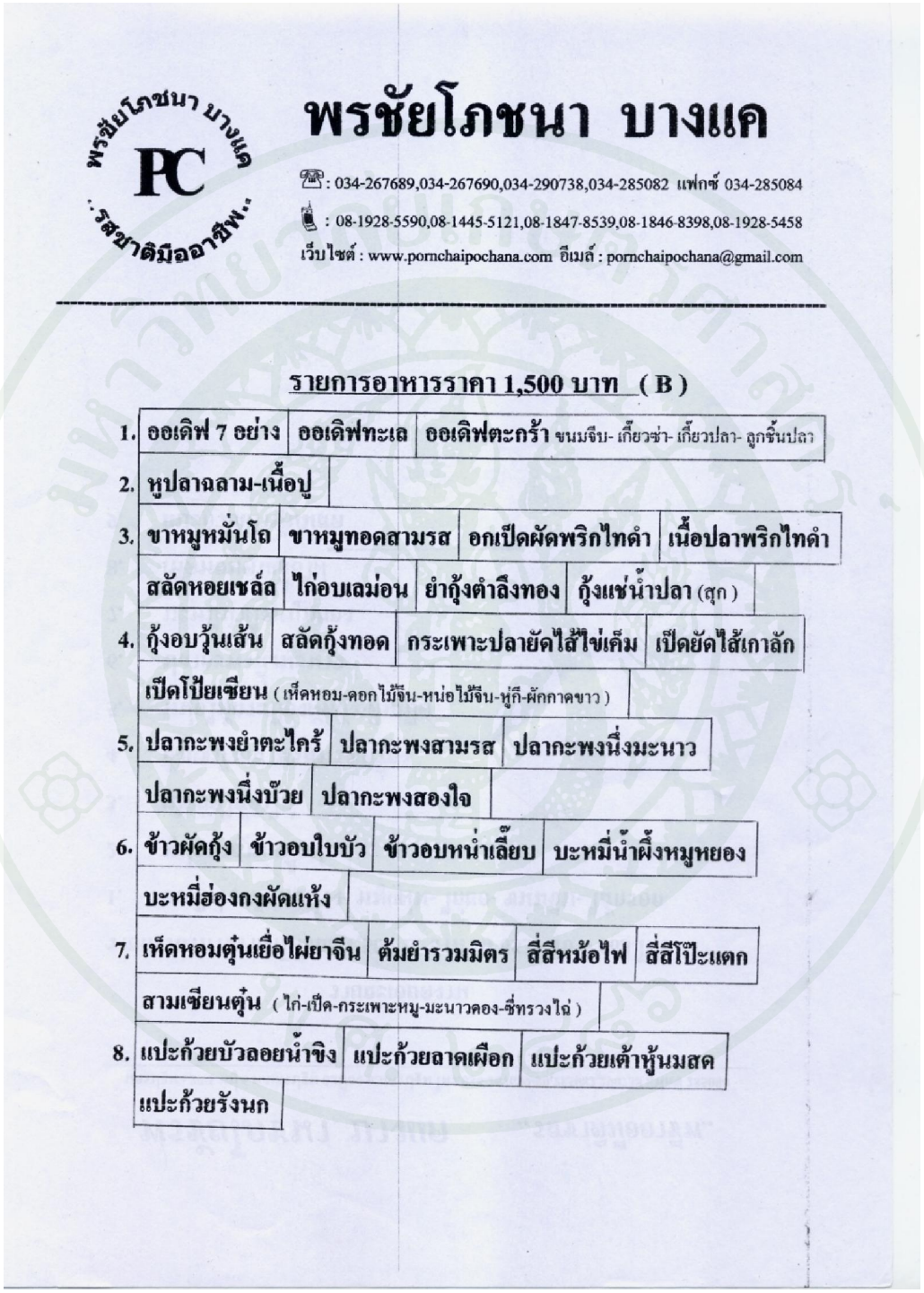
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ข

ราคาอาหารและรายการอาหาร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ราคาอาหารและรายการอาหาร



พรชัยโภชนา บางแค

☎ : 034-267689,034-267690,034-290738,034-285082 แฟกซ์ 034-285084

: 08-1928-5590,08-1445-5121,08-1847-8539,08-1846-8398,08-1928-5458

เว็บไซต์ : www.pornchaipochana.com อีเมล์ : pornchaipochana@gmail.com

รายการอาหารราคา 1,500 บาท (B)

1. ออเดิฟ 7 อย่าง | ออเดิฟทะเล | ออเดิฟตะกร้า ขนมจีบ- เกี๊ยวซ่า- เกี๊ยวปลา- ลูกชิ้นปลา
2. หูปลาฉลาม-เนื้อปู
3. ขาหมูหมั่นโถ | ขาหมูทอดสามรส | อกเป็ดผัดพริกไทดำ | เนื้อปลาพริกไทดำ | สลัดหอยเชล์ล | ไก่อบเลม่อน | ยำกุ้งตำลึงทอง | กุ้งแช่น้ำปลา (สุก)
4. กุ้งอบวุ้นเส้น | สลัดกุ้งทอด | กระเพาะปลายัดไส้ไข่เค็ม | เป็ดยัดไส้เกาลัก | เป็ดโป้ยเซียน (เห็ดหอม-ดอกไม้จีน-หน่อไม้จีน-หู่ก๊-ผักกาดขาว)
5. ปลากะพงยำตะไคร้ | ปลากะพงสามรส | ปลากะพงนึ่งมะนาว | ปลากะพงนึ่งบ๊วย | ปลากะพงสองใจ
6. ข้าวผัดกุ้ง | ข้าวอบใบบัว | ข้าวอบหน่ำเลี๊ยบ | บะหมี่น้ำผึ้งหมูหยอง | บะหมี่ฮ่องกงผัดแห้ง
7. เห็ดหอมตุ๋นเยื่อไผ่ยาจีน | ต้มยำรวมมิตร | สี่สีหม้อไฟ | สี่สีโป๊ะแตก | สามเซียนตุ๋น (ไก่-เป็ด-กระเพาะหมู-มะนาวดอง-ซี่ทรวงไฉ่)
8. แปะก้วยบัวลอยน้ำขิง | แปะก้วยลาดเผือก | แปะก้วยเต้าหู้นมสด | แปะก้วยรังนก

ภาพผนวกที่ 1 รายการอาหารราคา 1,500 บาท ของผู้ให้บริการ พรชัยโภชนา บางแค

ที่มา: พรชัยโภชนา บางแค เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พรชัยโภชนา บางแค

☎: 034-267689,034-267690,034-290738,034-285082 แฟกซ์ 034-285084

: 08-1928-5590,08-1445-5121,08-1847-8539,08-1846-8398,08-1928-5458

เว็บไซต์ : www.pornchaipochana.com อีเมล์ : pornchaipochana@gmail.com

---

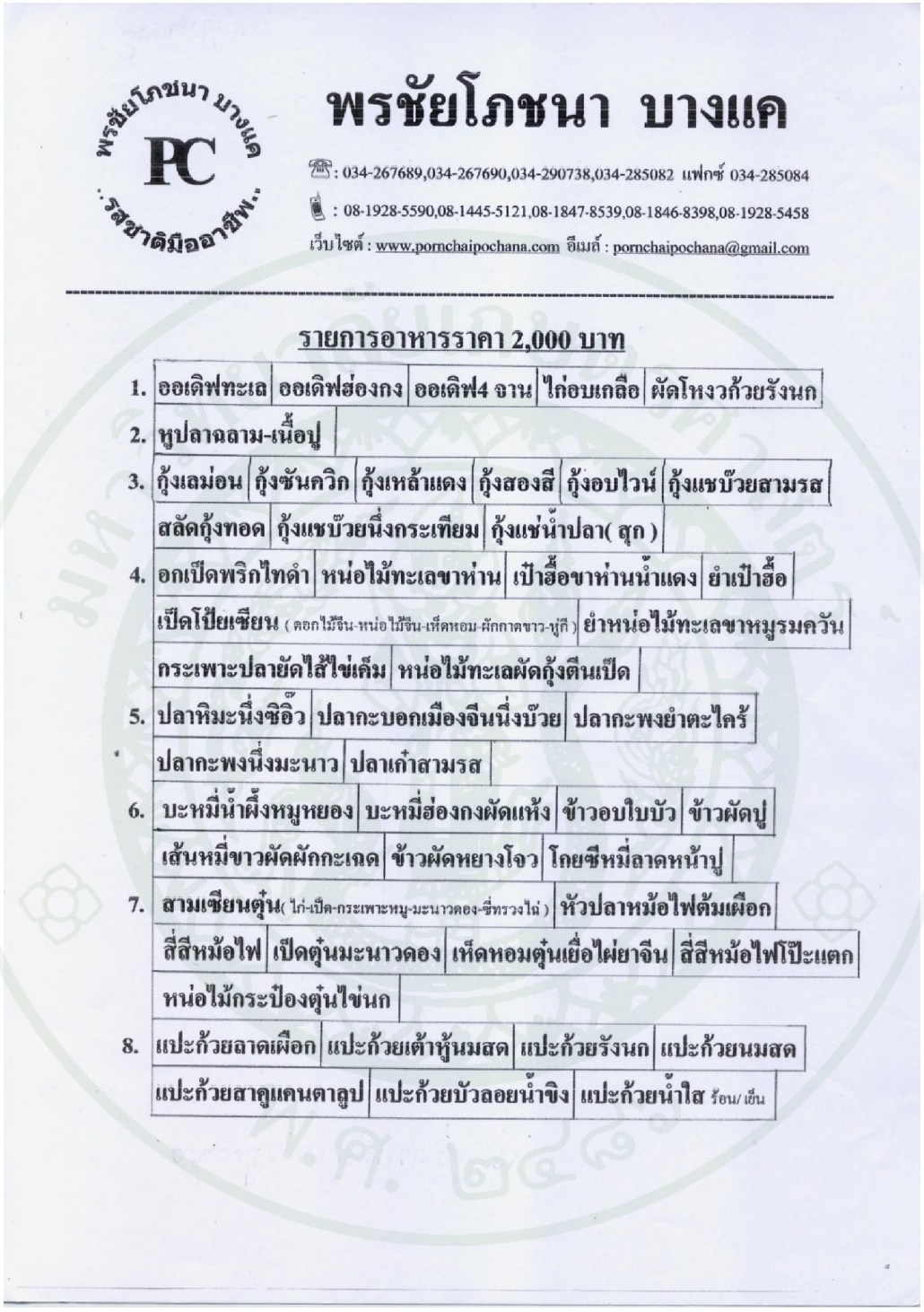
รายการอาหารราคา 1,800 บาท

1. ออเดิฟทะเล | ออเดิฟร้อน 4 จาน
2. หูปลาฉลาม-เนื้อปู
3. สลัดกุ้งทอด | กุ้งแชบ๊วยสามรสทรงเครื่อง | กุ้งแช่น้ำปลา (สุก)
4. เป็ดยัดไส้เกาลัก | เป็ดโป๊ยเซียน | เป็ดราดหน้าปูทรงเครื่อง
5. เนื้อปลาพริกไทดำ | อกเป็ดผัดพริกไทดำ | ยำผักบุ้งกรอบกุ้งสด
   ยำกุ้งตำลึงทอง | หน่อไม้กระป๋องผัดกุ้งตีนเป็ด
6. ปลากะพงนึ่งมะนาว | ปลากะบอกเมืองจีนนึ่งซีอิ๊ว (ร้อน/เย็น)
   ปลากะพงสามรส | ปลากะพงนึ่งบ๊วย
7. บะหมี่น้ำผึ้งหมูหยอง | บะหมี่ฮ่องกงผัดแห้ง | ข้าวอบใบบัว | ข้าวผัดปู
8. เห็ดหอมตุ๋นเยื่อไผ่ | สี่สีหม้อไฟ | ปลากะพงต้มบ๊วยหม้อไฟ
   หัวปลาหม้อไฟต้มเผือก | สามเซียนตุ๋น (ไก่-เป็ด-กระเพาะหมู- มะนาวดอง-ซี่ทรวงไก่
9. แปะก้วยลาดเผือก | แปะก้วยเต้าหู้นมสด | แปะก้วยบัวลอยน้ำขิง
   แปะก้วยรังนก

ภาพผนวกที่ 2 รายการอาหารราคา 1,800 บาท ของผู้ให้บริการ พรชัยโภชนา บางแค

ที่มา: พรชัยโภชนา บางแค เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



พรชัยโภชนา บางแค

☎ : 034-267689,034-267690,034-290738,034-285082 แฟกซ์ 034-285084

: 08-1928-5590,08-1445-5121,08-1847-8539,08-1846-8398,08-1928-5458

เว็บไซต์ : www.pornchaipochana.com อีเมล์ : pornchaipochana@gmail.com

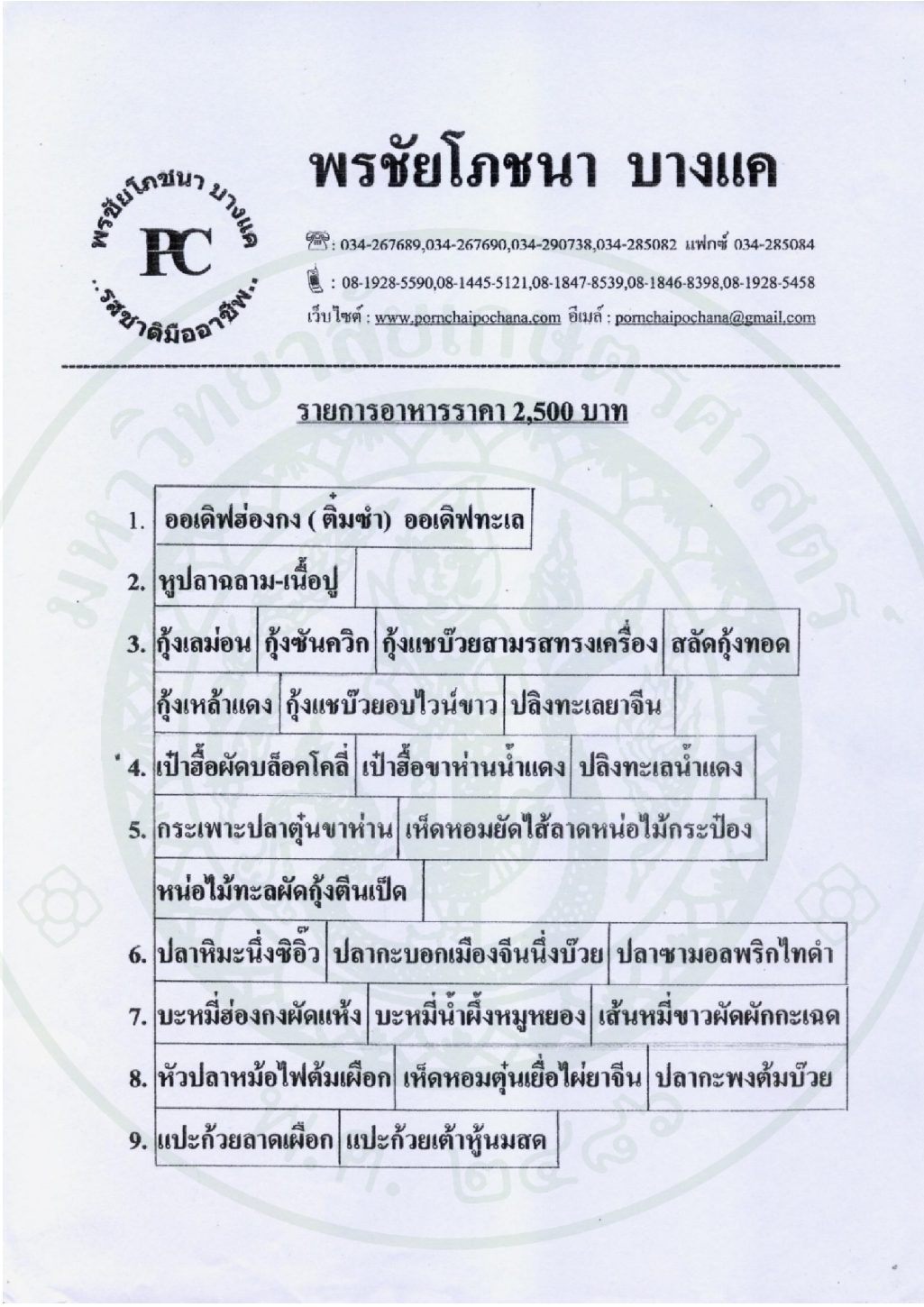
รายการอาหารราคา 2,000 บาท

1. ออเดิฟทะเล | ออเดิฟฮ่องกง | ออเดิฟ4 จาน | ไก่อบเกลือ | ผัดโหงวก้วยรังนก
2. หูปลาฉลาม-เนื้อปู
3. กุ้งเลม่อน | กุ้งซันควิก | กุ้งเหล้าแดง | กุ้งสองสี | กุ้งอบไวน์ | กุ้งแชบ๊วยสามรส | สลัดกุ้งทอด | กุ้งแชบ๊วยนึ่งกระเทียม | กุ้งแช่น้ำปลา(สุก)
4. อกเป็ดพริกไทดำ | หน่อไม้ทะเลขาห่าน | เป๋าฮื้อขาห่านน้ำแดง | ยำเป๋าฮื้อ | เป็ดโป๊ยเซียน (ดอกไม้จีน-หน่อไม้จีน-เห็ดหอม-ผักกาดขาว-หู่กี) | ยำหน่อไม้ทะเลขาหมูรมควัน | กระเพาะปลายัดไส้ไข่เค็ม | หน่อไม้ทะเลผัดกุ้งตีนเป็ด
5. ปลาหิมะนึ่งซีอิ๊ว | ปลากะบอกเมืองจีนนึ่งบ๊วย | ปลากะพงยำตะไคร้ | ปลากะพงนึ่งมะนาว | ปลาเก๋าสามรส
6. บะหมี่น้ำผึ้งหมูหยอง | บะหมี่ฮ่องกงผัดแห้ง | ข้าวอบใบบัว | ข้าวผัดปู | เส้นหมี่ขาวผัดผักกะเฉด | ข้าวผัดหยางโจว | โกยซีหมี่ลาดหน้าปู
7. สามเซียนตุ๋น(ไก่-เป็ด-กระเพาะหมู-มะนาวดอง-ซี่ทรวงไก่) | หัวปลาหม้อไฟต้มเผือก | สี่สีหม้อไฟ | เป็ดตุ๋นมะนาวดอง | เห็ดหอมตุ๋นเยื่อไผ่ยาจีน | สี่สีหม้อไฟโป๊ะแตก | หน่อไม้กระป๋องตุ๋นไข่นก
8. แปะก้วยลาดเผือก | แปะก้วยเต้าหู้นมสด | แปะก้วยรังนก | แปะก้วยนมสด | แปะก้วยสาคูแคนตาลูป | แปะก้วยบัวลอยน้ำขิง | แปะก้วยน้ำใส ร้อน/เย็น

ภาพผนวกที่ 3 รายการอาหารราคา 2,000 บาท ของผู้ให้บริการ พรชัยโภชนา บางแค

ที่มา: พรชัยโภชนา บางแค เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



พรชัยโภชนา บางแค

☎: 034-267689,034-267690,034-290738,034-285082 แฟกซ์ 034-285084

: 08-1928-5590,08-1445-5121,08-1847-8539,08-1846-8398,08-1928-5458

เว็บไซต์ : www.pornchaipochana.com อีเมล์ : pornchaipochana@gmail.com

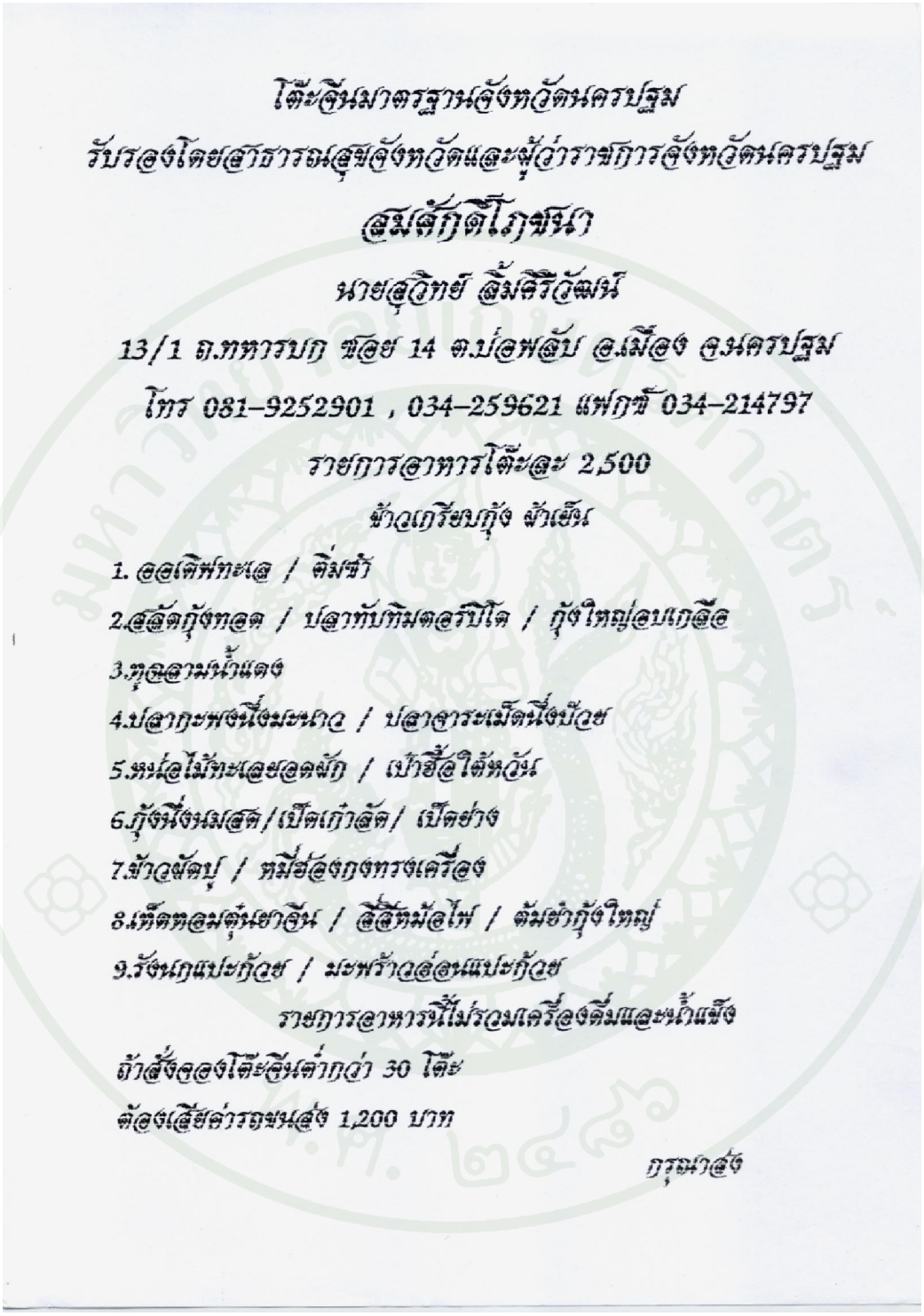
รายการอาหารราคา 2,500 บาท

1. ออเดิฟฮ่องกง (ติ่มซำ) ออเดิฟทะเล
2. หูปลาฉลาม-เนื้อปู
3. กุ้งเลม่อน | กุ้งซันควิก | กุ้งแชบ๊วยสามรสทรงเครื่อง | สลัดกุ้งทอด | กุ้งเหล้าแดง | กุ้งแชบ๊วยอบไวน์ขาว | ปลิงทะเลยาจีน
4. เป๋าฮื้อผัดบล็อคโคลี่ | เป๋าฮื้อขาห่านน้ำแดง | ปลิงทะเลน้ำแดง
5. กระเพาะปลาตุ๋นขาห่าน | เห็ดหอมยัดไส้ลาดหน่อไม้กระป๋อง | หน่อไม้ทะลผัดกุ้งตีนเป็ด
6. ปลาหิมะนึ่งซีอิ๊ว | ปลากะบอกเมืองจีนนึ่งบ๊วย | ปลาซามอลพริกไทดำ
7. บะหมี่ฮ่องกงผัดแห้ง | บะหมี่น้ำผึ้งหมูหยอง | เส้นหมี่ขาวผัดผักกะเฉด
8. หัวปลาหม้อไฟต้มเผือก | เห็ดหอมตุ๋นเยื่อไผ่ยาจีน | ปลากะพงต้มบ๊วย
9. แปะก้วยลาดเผือก | แปะก้วยเต้าหู้นมสด

ภาพผนวกที่ 4 รายการอาหารราคา 2,500 บาท ของผู้ให้บริการ พรชัยโภชนา บางแค

ที่มา: พรชัยโภชนา บางแค เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

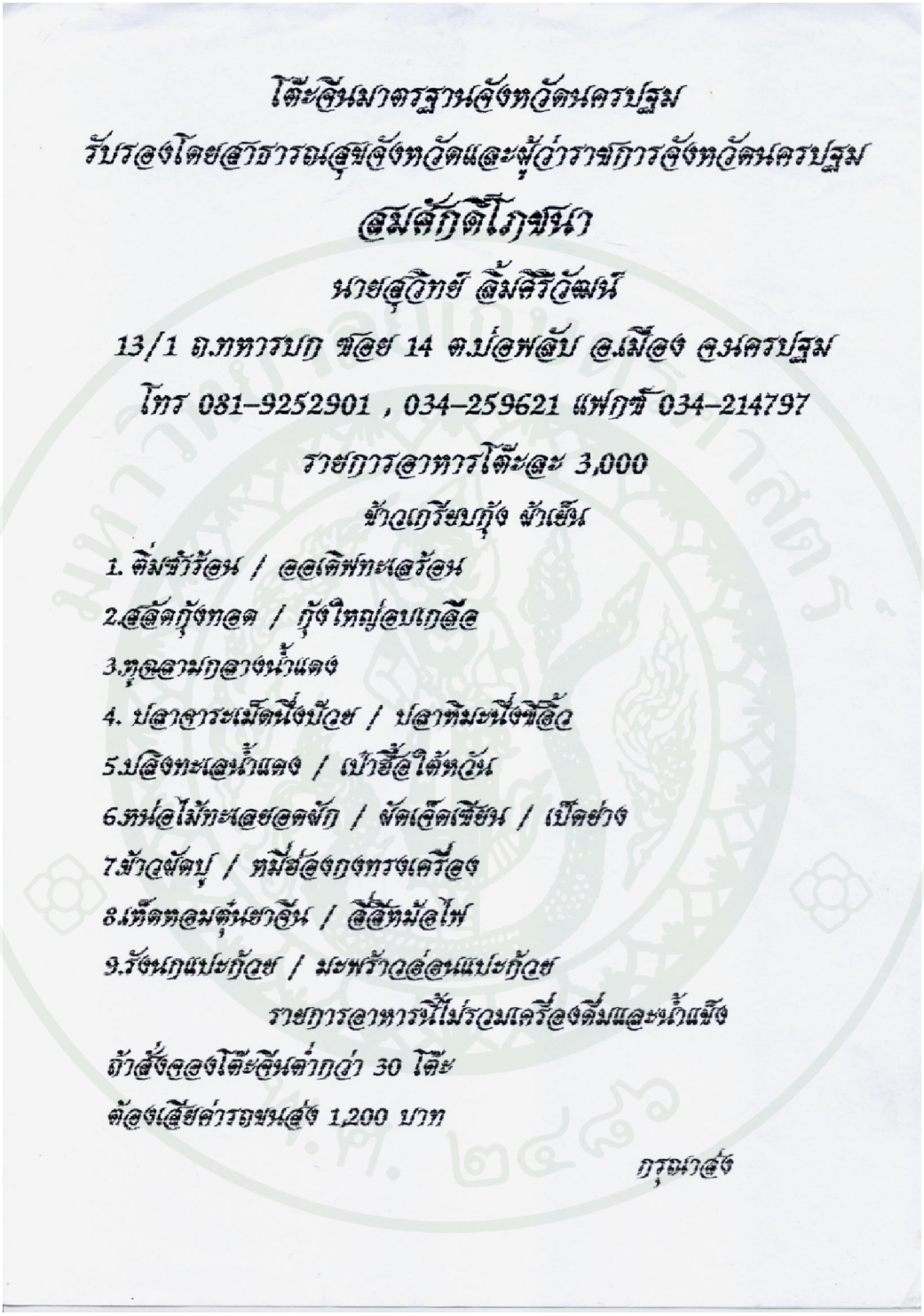
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



โต๊ะจีนมาตรฐานจังหวัดนครปฐม
รับรองโดยสาธารณสุขจังหวัดและผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม
สมศักดิ์โภชนา
นายสุวิทย์ สิ้มศิริวัฒน์
13/1 ถ.ทหารบก ซอย 14 ต.บ่อพลับ อ.เมือง จ.นครปฐม
โทร 081-9252901 , 034-259621 แฟกซ์ 034-214797
รายการอาหารโต๊ะละ 2,500
ข้าวเกรียบกุ้ง ผ้าเย็น
1. ออเดิฟทะเล / ติ่มซำ
2.สลัดกุ้งทอด / ปลาทับทิมตรบิโด / กุ้งใหญ่อบเกลือ
3.ทุเรียนน้ำแดง
4.ปลากะพงนึ่งมะนาว / ปลาสาระเม็ดนึ่งบ๊วย
5.หม่อไม้ทะเลยอดผัก / เป๋าฮื้อใต้หวัน
6.กุ้งนึ่งนมสด/เปิดเก๋าลัด/ เปิดย่าง
7.ข้าวผัดปู / หมี่ฮ่องกงทางเครื่อง
8.เห็ดหอมตุ๋นยาจีน / ฮื้อจิ๋มไผ่ / ต้มยำกุ้งใหญ่
9.รังนกแปะก๊วย / มะพร้าวอ่อนแปะก๊วย
รายการอาหารนี้ไม่รวมเครื่องดื่มและน้ำแข็ง
ถ้าสั่งจองโต๊ะจีนต่ำกว่า 30 โต๊ะ
ต้องเสียค่ารถขนส่ง 1,200 บาท
กรุณาสั่ง

ภาพผนวกที่ 5 รายการอาหารราคา 2,500 บาท ของผู้ให้บริการ สมศักดิ์โภชนา
ที่มา: สมศักดิ์โภชนา เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



โต๊ะจีนมาตรฐานจังหวัดนครปฐม

รับรองโดยสาธารณสุขจังหวัดและผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม

สมศักดิ์โภชนา

นายสุวิทย์ สิ้มศิริวัฒน์

13/1 ถ.ทหารบก ซอย 14 ต.บ่อพลับ อ.เมือง จ.นครปฐม

โทร 081-9252901 , 034-259621 แฟกซ์ 034-214797

รายการอาหารโต๊ะละ 3,000

ข้าวเกรียบกุ้ง ผ้าเย็น

1. ติ่มซำร้อน / ออเดิฟทะเลร้อน

2.สลัดกุ้งทอด / กุ้งใหญ่อบเกลือ

3.ทุบลามกลางน้ำแดง

4. ปลาสาระเม็ดนึ่งบ๊วย / ปลาทิมะนึ่งซีอิ๊ว

5.ปลิงทะเลน้ำแดง / เป๋าฮื้อใต้หวัน

6.หม่อไม้ทะเลยอดผัก / ผัดเล็ดเฉียน / เป็ดย่าง

7.ข้าวผัดปู / หมี่ฮ่องกงทรงเครื่อง

8.เกี๊ยกอมตุ๋นยาจีน / ลิ้นหมัดไฟ

9.รังนกแปะก๊วย / มะพร้าวอ่อนแปะก๊วย

รายการอาหารนี้ไม่รวมเครื่องดื่มและน้ำแข็ง

ถ้าสั่งจองโต๊ะจีนต่ำกว่า 30 โต๊ะ

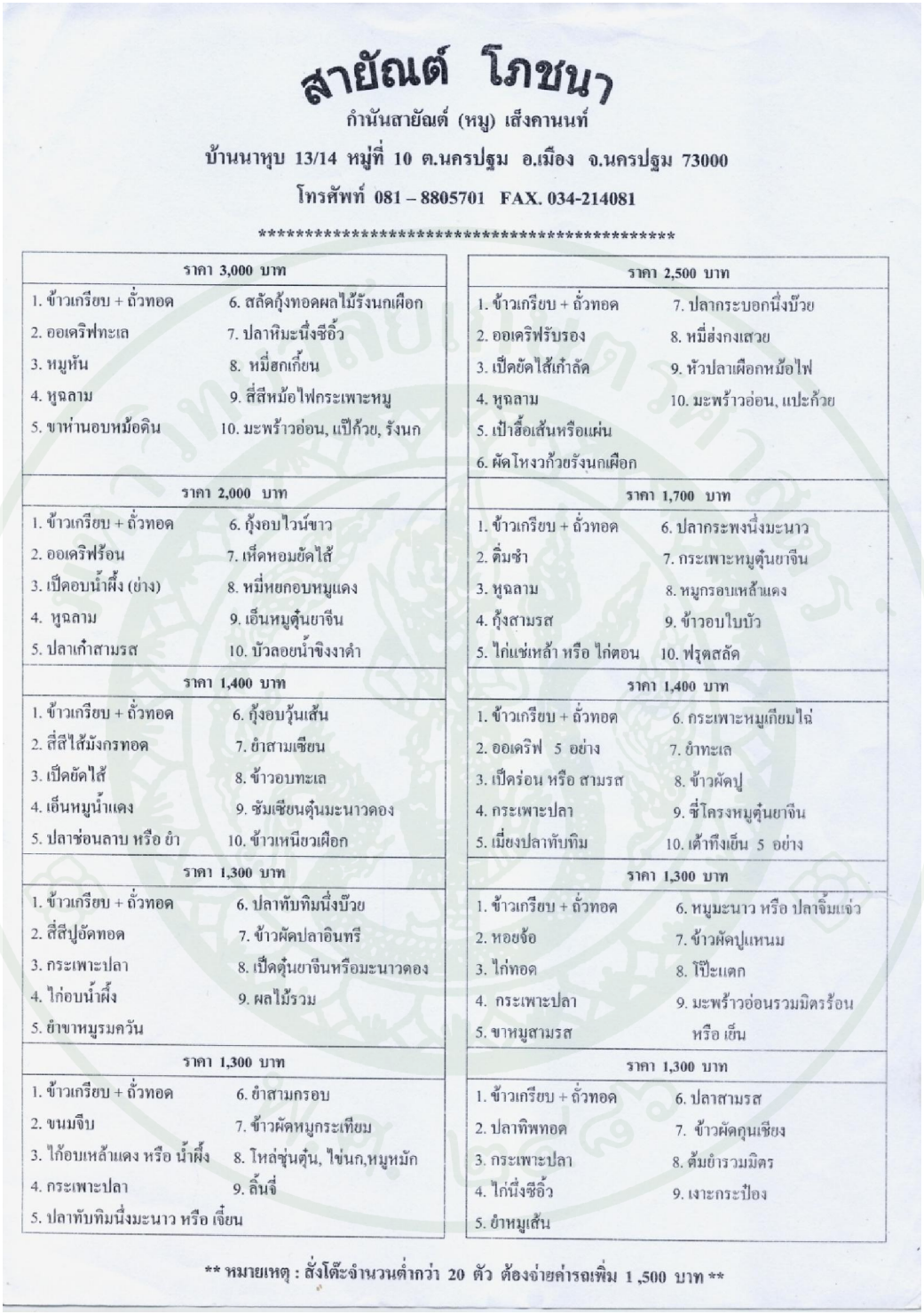
ต้องเสียค่ารถขนส่ง 1,200 บาท

กรุณาสั่ง

ภาพผนวกที่ 6 รายการอาหารราคา 3,000 บาท ของผู้ให้บริการ สมศักดิ์โภชนา

ที่มา: สมศักดิ์โภชนา เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



สายัณต์ โภชนา

กำนันสายัณต์ (หมู) เส็งคานนท์

บ้านนาหุบ 13/14 หมู่ที่ 10 ต.นครปฐม อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

โทรศัพท์ 081 – 8805701 FAX. 034-214081

****

ราคา 3,000 บาท	
1. ข้าวเกรียบ + ถั่วทอด	6. สลัดกุ้งทอดผลไม้รังนกเผือก
2. ออเดริฟทะเล	7. ปลาหิมะนึ่งซีอิ้ว
3. หมูหัน	8. หมี่ฮกเกี๊ยน
4. หูฉลาม	9. สี่สีหม้อไฟกระเพาะหมู
5. ขาห่านอบหม้อดิน	10. มะพร้าวอ่อน, แป๊ะก้วย, รังนก

ราคา 2,500 บาท	
1. ข้าวเกรียบ + ถั่วทอด	7. ปลากระบอกนึ่งบ๊วย
2. ออเดริฟรับรอง	8. หมี่ส่งกงเสวย
3. เป็ดยัดไส้เก๋าลัด	9. หัวปลาเผือกหม้อไฟ
4. หูฉลาม	10. มะพร้าวอ่อน, แปะก้วย
5. เป๋าฮื้อเส้นหรือแผ่น	
6. ผัดโหงวก้วยรังนกเผือก	

ราคา 2,000 บาท	
1. ข้าวเกรียบ + ถั่วทอด	6. กุ้งอบไวน์ขาว
2. ออเดริฟร้อน	7. เห็ดหอมยัดไส้
3. เป็ดอบน้ำผึ้ง (ย่าง)	8. หมี่หยกอบหมูแดง
4. หูฉลาม	9. เอ็นหมูตุ๋นยาจีน
5. ปลาเก๋าสามรส	10. บัวลอยน้ำขิงงาดำ

ราคา 1,700 บาท	
1. ข้าวเกรียบ + ถั่วทอด	6. ปลากระพงนึ่งมะนาว
2. ติ่มซำ	7. กระเพาะหมูตุ๋นยาจีน
3. หูฉลาม	8. หมูกรอบเหล้าแดง
4. กุ้งสามรส	9. ข้าวอบใบบัว
5. ไก่แช่เหล้า หรือ ไก่ตอน	10. ฟรุตสลัด

ราคา 1,400 บาท	
1. ข้าวเกรียบ + ถั่วทอด	6. กุ้งอบวุ้นเส้น
2. สี่สีไส้มังกรทอด	7. ยำสามเซียน
3. เป็ดยัดไส้	8. ข้าวอบทะเล
4. เอ็นหมูน้ำแดง	9. ซัมเซียนตุ๋นมะนาวดอง
5. ปลาช่อนลาบ หรือ ยำ	10. ข้าวเหนียวเผือก

ราคา 1,400 บาท	
1. ข้าวเกรียบ + ถั่วทอด	6. กระเพาะหมูเกี๊ยมไฉ่
2. ออเดริฟ 5 อย่าง	7. ยำทะเล
3. เป็ดร่อน หรือ สามรส	8. ข้าวผัดปู
4. กระเพาะปลา	9. ซี่โครงหมูตุ๋นยาจีน
5. เมี่ยงปลาทับทิม	10. เต้าทึงเย็น 5 อย่าง

ราคา 1,300 บาท	
1. ข้าวเกรียบ + ถั่วทอด	6. ปลาทับทิมนึ่งบ๊วย
2. สี่สีปูอัดทอด	7. ข้าวผัดปลาอินทรี
3. กระเพาะปลา	8. เป็ดตุ๋นยาจีนหรือมะนาวดอง
4. ไก่อบน้ำผึ้ง	9. ผลไม้รวม
5. ยำขาหมูรมควัน	

ราคา 1,300 บาท	
1. ข้าวเกรียบ + ถั่วทอด	6. หมูมะนาว หรือ ปลาจิ้มแจ่ว
2. หอยจ้อ	7. ข้าวผัดปูแหนม
3. ไก่ทอด	8. โป๊ะแตก
4. กระเพาะปลา	9. มะพร้าวอ่อนรวมมิตรร้อน
5. ขาหมูสามรส	หรือ เย็น

ราคา 1,300 บาท	
1. ข้าวเกรียบ + ถั่วทอด	6. ยำสามกรอบ
2. ขนมจีบ	7. ข้าวผัดหมูกระเทียม
3. ไก้อบเหล้าแดง หรือ น้ำผึ้ง	8. โหล่ซุ่นตุ๋น, ไข่นก,หมูหมัก
4. กระเพาะปลา	9. ลิ้นจี่
5. ปลาทับทิมนึ่งมะนาว หรือ เจี๋ยน	

ราคา 1,300 บาท	
1. ข้าวเกรียบ + ถั่วทอด	6. ปลาสามรส
2. ปลาทิพทอด	7. ข้าวผัดกุนเชียง
3. กระเพาะปลา	8. ต้มยำรวมมิตร
4. ไก่นึ่งซีอิ้ว	9. เจาะกระป๋อง
5. ยำหมูเส้น	

** หมายเหตุ : สั่งโต๊ะจำนวนต่ำกว่า 20 ตัว ต้องจ่ายค่ารถเพิ่ม 1 ,500 บาท **

ภาพผนวกที่ 7 รายการอาหารและราคา ของผู้ให้บริการ สายันต์ โภชนา

ที่มา: สายันต์ โภชนา เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ - นามสุกล	นายเอกวุฒิ ชินโสภณพันธ์
วัน เดือน ปี ที่เกิด	1 ธันวาคม พ.ศ. 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดภูเก็ต
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (อุตสาหกรรมอาหารและการบริการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์