

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากนโยบายผลักดันให้ประเทศไทยเป็นครัวของโลก และการกำหนดให้ปี 2547 เป็นปีแห่งความปลอดภัยด้านอาหาร (Food Safety) (ศูนย์สารสนเทศสถาบันอาหาร, 2551 : ออนไลน์) เพื่อรณรงค์ให้อาหารไทยมีคุณภาพ และมาตรฐานเป็นไปตามหลักสากล ในการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย และช่วยผลักดันให้ประเทศไทยเป็นประเทศผู้ส่งออกสินค้าอาหารที่สำคัญ ซึ่งจังหวัดนครปฐมได้ตอบรับนโยบายดังกล่าวโดยจัดทำ “โครงการเพิ่มศักยภาพการผลิตอาหาร โต๊ะจีน นครปฐม สะอาดปลอดภัย” ไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจังหวัดปี 2547 ที่ผ่านมา เพื่อให้การสนับสนุนผู้ให้บริการอาหาร โต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม ในเรื่องของการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานอาหาร โต๊ะจีน (สำนักงานจังหวัดนครปฐม, 2551 : ออนไลน์) ซึ่งโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ในเรื่องการโภชนาการ ระบบการผลิต ขั้นตอนการผลิต การตรวจสอบสถานที่ประกอบอาหาร เพื่อรับรองมาตรฐาน โต๊ะจีน การอบรมพนักงานเสิร์ฟอาหาร และบริการ ทั้งนี้ โดยเน้นเรื่องความปลอดภัย และได้มาตรฐานเป็นหลัก นอกจากนี้ ยังให้การสนับสนุนในด้านการเป็นศูนย์กลางการประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัดอีกด้วย เพราะการบริการอาหาร โต๊ะจีนของจังหวัดนครปฐมเป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไปทั้งในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดใกล้เคียงเช่น สุพรรณบุรี ราชบุรี กาญจนบุรี พระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร สมุทรสงคราม สมุทรปราการ และจังหวัดอื่นๆ ซึ่งสามารถสร้างเอกลักษณ์ อาชีพ และรายได้ให้ประชาชนในจังหวัดได้เป็นอย่างดี โดยมีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐมเป็นผู้รับผิดชอบ

ซึ่งจากโครงการดังกล่าว จะทำให้ผู้ให้บริการอาหาร โต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม ที่ได้รับมาตรฐาน โต๊ะจีนประจำจังหวัดจำนวน 41 ราย ที่คัดเลือกไว้ (โครงการอาหาร โต๊ะจีนนครปฐม สะอาดปลอดภัย, นครปฐม, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม, 2549) ทุกคนต่างจะต้องมีการพัฒนาธุรกิจของตนเองอย่างต่อเนื่อง ในการดึงดูดการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า โดยผู้ให้บริการต้องทำการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ซึ่งเริ่มจากการกำหนดเป้าหมาย และพัฒนาส่วนประสมการตลาด ที่ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ และลักษณะทางกายภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งเดิมองค์ประกอบที่สำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า หรือบริการของลูกค้า นั้นจะเน้นในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ (จันจิรา รังรองรัตน์, 2542 : 4) แต่ในปัจจุบันนอกจาก

คุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ลูกค้ายังหันมาให้ความสนใจในภาพรวมของส่วนประสม การตลาด ที่ประกอบด้วย การกำหนดผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ และลักษณะทางกายภาพ หรือเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการโต๊ะจีนของผู้ประกอบการ โต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และพัฒนาการบริการอาหาร โต๊ะจีนจังหวัดนครปฐมให้มีมาตรฐานต่อไป ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติตามมาตรฐาน โต๊ะจีน สำหรับผู้ที่สนใจเป็นผู้ประกอบการ โต๊ะจีน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ประกอบการ โต๊ะจีนให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และพัฒนาการบริการอาหาร โต๊ะจีนจังหวัดนครปฐมให้มีมาตรฐานต่อไป
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติตามมาตรฐาน โต๊ะจีน สำหรับผู้ที่สนใจเป็นผู้ประกอบการ โต๊ะจีน

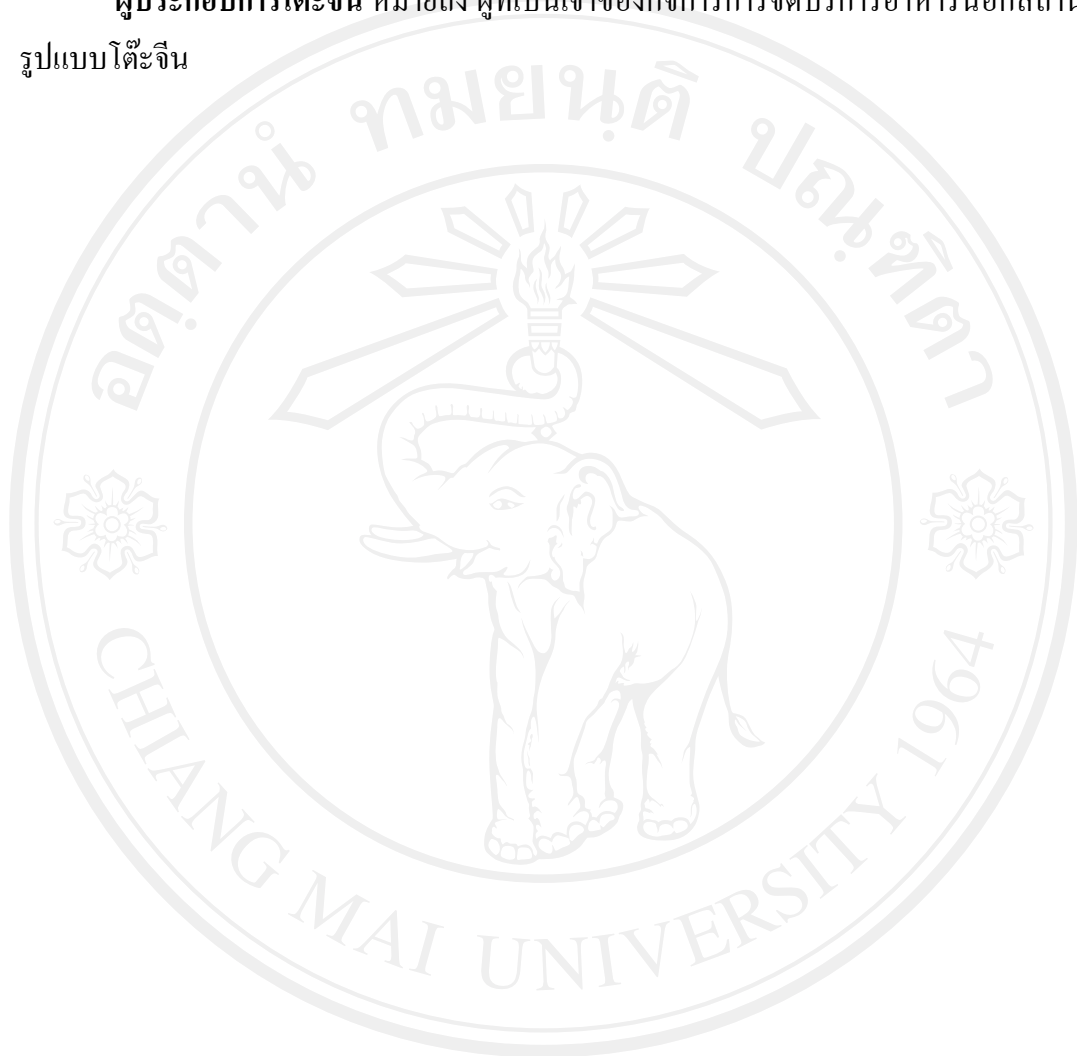
นิยามศัพท์

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ ลักษณะทางกายภาพและมาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร โต๊ะจีน

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบการ โต๊ะจีน พนักงานเสิร์ฟอาหาร และพ่อครัว ประกอบด้วย ผู้ประกอบการไปดูแลการให้บริการด้วยตนเอง ผู้ประกอบการมีความน่าเชื่อถือ และเป็นกันเอง พ่อครัวมีหมวกสีขาว หรือเนื้ทคลุมผม พ่อครัวผูกผ้ากันเปื้อน พ่อครัวแต่งกายสะอาด พนักงานเสิร์ฟมี

ร่างกาย และการแต่งกายสะอาด พนักงานเสิร์ฟมีความสุภาพอ่อนโยน พนักงานเสิร์ฟสวมรองเท้าหุ้ม
ส้น และพนักงานมีน้ำใจในการให้บริการ

ผู้ประกอบการโต๊ะจีน หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการการจัดบริการอาหารนอกสถานที่ใน
รูปแบบโต๊ะจีน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved