

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะเศรษฐกิจโลกที่ลดลง ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของไทยให้ถดถอยลงด้วย จากผลการดำเนินธุรกิจเกือบทุกประเภทที่ซบเซาตามสภาพของเศรษฐกิจ บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรรมไทย จำกัด คาดการณ์ว่ามูลค่าธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยในปี 2552 ลดลงเหลือประมาณ 194,000 ล้านบาท หดตัวประมาณร้อยละ 3.0-4.0 เมื่อเทียบกับปี 2551 ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคลดความถี่ในการรับประทานอาหารนอกบ้าน และลดค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน โดยค่าใช้จ่ายในการบริโภคอาหารนอกบ้านของคนไทยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 900 บาทต่อครัวเรือน สำหรับค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่มของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประมาณร้อยละ 18 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หรือประมาณ 86,400 ล้านบาท ในปี 2551 ร้านอาหารในประเทศไทยมีจำนวน 58,549 ร้าน เมื่อเทียบกับปี 2550 แล้วจำนวนร้านอาหาร/ภัตตาคารลดลงร้อยละ 8.7 เนื่องจากมีร้านอาหารปิดกิจการ โดยเฉพาะร้านอาหารในต่างจังหวัด แยกเป็นร้านอาหารในกรุงเทพฯ 12,000 ร้าน ซึ่งเมื่อเทียบกับปี 2550 แล้วใกล้เคียงกัน และร้านอาหารในต่างจังหวัด 46,549 ร้าน ลดลงร้อยละ 10.7 สำหรับแนวโน้มในปี 2552 คาดว่า จำนวนร้านอาหารในประเทศไทยมีแนวโน้มหดตัวร้อยละ 3.0-4.0 ตามภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ซึ่งมีเพียงร้านอาหารต่างประเทศ โดยเฉพาะร้านอาหารญี่ปุ่นเท่านั้นที่ยังมีการเติบโตอย่างโดดเด่น ซึ่งแยกพิจารณาธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยแยกตามประเภทได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

ร้านอาหารรายย่อย(ไม่รวมธุรกิจร้านอาหารจำหน่ายอาหารประเภทแผงลอยและรถเข็น) ธุรกิจร้านอาหารประเภทนี้เจ้าของกิจการจะเป็นนักลงทุนรายย่อย รวมถึงนักลงทุนรายใหม่ที่ต้องการลงทุนเปิดธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจร้านอาหารรายย่อยนี้ใช้เงินลงทุนในเบื้องต้นที่ไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับการลงทุนในธุรกิจร้านอาหารประเภทอื่น และมีระยะเวลาในการคืนทุนค่อนข้างสั้น สัดส่วนตลาดของร้านอาหารรายย่อยในประเทศไทยประมาณร้อยละ 70.0 ของมูลค่าธุรกิจร้านอาหารทั้งหมด และเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มีอัตราการขยายตัวเพียงร้อยละ 1-2 นับว่าลดลงจากในปี 2551 ที่มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 5.2 แม้ว่าร้านอาหารรายย่อยบางรายได้รับอานิสงส์จากภาวะเศรษฐกิจซบเซา แต่

ผู้บริโภคบางส่วนจะลดการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน และผู้บริโภคบางส่วนที่ยังคงนิยมรับประทานอาหารนอกบ้านก็ปรับพฤติกรรมหันไปเลือกรับประทานที่ร้านอาหารทั่วไปแทนการรับประทานอาหารในร้านอาหารต่างประเทศหรือร้านอาหารหรู ธุรกิจร้านอาหารต่างประเทศ และร้านอาหารหรูมีส่วนทางการตลาดร้อยละ 10.0 ของธุรกิจร้านอาหารในประเทศทั้งหมด โดยธุรกิจร้านอาหารต่างประเทศในไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ร้านอาหารประเภทบริการด่วน (quick service restaurant) ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารประเภทนี้มีการเติบโตในอัตราสูงสุดในกลุ่มธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย คาดการณ์ว่าสัดส่วนตลาดของธุรกิจประเภทนี้ประมาณร้อยละ 20.0 ของมูลค่าธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย และเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมามีอัตราการขยายตัวเพียงร้อยละ 1.0-2.0 โดยตลาดของธุรกิจร้านอาหารประเภทนี้เกือบร้อยละ 90.0 เป็นธุรกิจแฟรนไชส์ ประเภทฟาสต์ฟู้ด ซึ่งมีส่วนแบ่งตลาดเป็นฟาสต์ฟู้ดประเภทไก่ร้อยละ 40.0 แซมเบเกอร์ร้อยละ 20.0 พิชซ่าร้อยละ 15.0 ไอศกรีมร้อยละ 10.0 และอื่นๆร้อยละ 15.0 ปัจจุบันในประเทศไทยมีสาขาร้านอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ดส์กว่า 1,000 แห่ง ส่วนธุรกิจร้านอาหารประเภทบริการด่วนที่เหลือประมาณร้อยละ 10.0 นั้นเป็นธุรกิจอาหารนานาชาติประเภท (ศูนย์วิจัยกสิกร ไทย จำกัด, 2552)

ธุรกิจประกอบการร้านอาหารประเภทปลาเผา นั้นจะเป็นร้านอาหารที่มีผลิตภัณฑ์อาหารโดดเด่นอยู่ที่ความสด หอม และอร่อยจากเนื้อปลา เพราะปลาที่จะนำมาใช้นั้นต้องเป็นปลาสดปลาที่นิยมมาใช้นั้นจะเป็นปลาช่อนเป็นส่วนใหญ่ และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ถือเป็นอาหารประเภทสุขภาพ เนื่องจากมีโปรตีนจากเนื้อปลา แต่ไม่มีไขมันทั้งจากเนื้อปลาเองหรือแม้กระทั่งวัตถุดิบที่ใช้ในการปรุงอาหารต่างๆ ไปอันได้แก่ น้ำมันพืช อาหารประเภทนี้จะนิยมบริโภคกันมากในกลุ่มลูกค้าในวัยสูงอายุ หรือแม้กระทั่งคนหนุ่มสาว เดียวนี้ก็นิยมหันมาบริโภคอาหารประเภทดังกล่าวมากขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะสุขภาพสตรี เนื่องจากกลัวอ้วน

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ประกอบการร้านอาหาร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ซึ่งอยู่ในจังหวัดนนทบุรี เพื่อทราบถึงความต้องการของลูกค้า และนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพทางด้านอาหารและคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ใน
ทัศนยะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จำแนกตามสถานภาพ
ส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
จังหวัดนนทบุรี จำนวนประมาณเดือนละ 1,800 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 คน ขนาด
ของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งออกเป็น

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ได้แก่

- คุณภาพของอาหาร
- คุณภาพของการบริการ
- ราคาอาหาร

- สถานที่ในการให้บริการ
- การส่งเสริมการตลาด

2.3 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2552 ถึงเดือน ธันวาคม 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ การใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดของ Kotler (2000) วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2542) และวารุณี ตันติวงศ์วานิช และคณะ (2545) มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การแสดงออกของอารมณ์ในทางบวก ที่ได้รับจากการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง และความพึงพอใจนี้เกิดจากการที่ผู้รับบริการได้ประเมิน จากสิ่งที่ได้รับตามความคาดหวัง ถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าที่คาดหวัง ความพึงพอใจจะน้อยลง หรือมีความไม่พอใจนั่นเอง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการ ให้บริการ การมีความรู้สึกที่ดีต่อการได้รับบริการ ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ แบ่งออกเป็น

- คุณภาพของอาหาร หมายถึง การที่ทางร้านให้ความสำคัญในการคัดเลือกวัตถุดิบที่จะ นำมาใช้ในการประกอบอาหาร โดยเฉพาะความสดใหม่ของวัตถุดิบ รวมถึงให้ความสำคัญกับ รสชาติของอาหาร และอาหารที่จำหน่าย มีให้เลือกหลากหลาย มีประโยชน์ ให้สารอาหาร มีคุณค่า ทางโภชนาการและปลอดภัย รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการรับประทานอาหาร เช่น ถ้วย ชาม ช้อนส้อม ต้องสะอาด

- คุณภาพของการบริการ หมายถึง การที่ทางร้านมีพนักงานไว้คอยให้บริการอย่าง เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ พนักงานผู้ให้บริการ จะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มี มารยาท มีความกระตือรือร้นและดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ลูกค้า มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ระหว่างการให้บริการถ้าเกิดปัญหาหรือ ข้อบกพร่อง พนักงานจะต้องชี้แจงให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน

- ราคาอาหาร หมายถึง การที่ทางร้านเรียกชำระเงินค่าอาหารจากลูกค้าอย่างยุติธรรม และเหมาะสมกับคุณค่าที่ลูกค้าได้รับจากการบริโภคอาหาร คือ ความเหมาะสมของราคาอาหารกับ ปริมาณของอาหาร คุณภาพของอาหาร และรสชาติของอาหาร และมีป้ายแสดงราคาอาหารให้เห็น อย่างชัดเจน

- สถานที่ในการให้บริการ หมายถึง การที่ร้านอาหารมีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มีที่จอดรถกว้างขวางและสะดวกสบาย จัดบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมภายในร้านให้ดูดีน่าเข้าไปใช้บริการ บริเวณภายในร้านสะอาด และมีจำนวนของที่นั่งไว้รองรับอย่างเพียงพอ

- การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การโฆษณาที่น่าสนใจดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ การให้ส่วนลดสำหรับค่าอาหารแก่ผู้ใช้บริการต่างกัน การให้ส่วนลดตาม เทศกาลหรือโอกาสสำคัญต่าง ๆ ที่ทางร้านกำหนดไว้

ร้านอาหาร หมายถึง ร้านอาหารปลาเผา อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ที่นำเสนออาหารหลากหลาย โดยอาหารที่นำเสนอจะเน้นที่คุณภาพของอาหาร และด้านการให้บริการจะเน้นมาตรฐานของการให้บริการแก่ลูกค้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารปลาเผา อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของอาหาร และคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเป็นการเพิ่มคุณภาพของร้านอาหารมิให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจที่จะนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหารในอนาคต และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม