

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง สามารถสร้างรายได้โดยเฉลี่ยร้อยละ 16 - 18 ของรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งหมด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543) เนื่องจากอาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของการดำรงชีวิต และยังเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแรงดึงดูดใจในการท่องเที่ยว ซึ่งมีความสำคัญต่อธุรกิจภัตตาคารและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหลายประการดังต่อไปนี้คือ

1. เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ขาดไม่ได้ของการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเดินทางไปอยู่ที่ใดก็ตาม ก็จะต้องรับประทานอาหาร ดังนั้นเมื่อมีการเดินทางไม่ว่าจะด้วยวัตถุประสงค์ใดก็ทำให้มีการบริการเกี่ยวกับอาหาร โดยเฉพาะการบริการในลักษณะของธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารเพิ่มมากขึ้นด้วย สำหรับในด้านการท่องเที่ยว นั้น การที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักผ่อนหรือทำกิจกรรมใด ๆ ในประเทศไทย จะต้องมีการใช้จ่ายเป็นค่าอาหารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2. สร้างแรงจูงใจอย่างหนึ่งในการท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่ออกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว โดยมีแรงกระตุ้นด้านความต้องการที่จะลิ้มลองรสชาติของอาหาร โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มีรสนิยมสูงและรายได้สูง ตัวอย่างเช่น การเดินทางของนักท่องเที่ยวไทยไปฝรั่งเศส หรือฮ่องกงเพื่อชิมอาหาร เป็นต้น

3. ช่วยสร้างรายได้จากการใช้จ่ายเงินตราของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้มาก

4. เป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความประทับใจในการมาเยือนให้แก่นักท่องเที่ยว เริ่มตั้งแต่การต้อนรับ บรรยากาศของห้องอาหาร การจัดตกแต่งอาหาร รสชาติอาหารอร่อย และคุณภาพของอาหาร

5. เป็นแหล่งสร้างงาน สร้างอาชีพให้คนเป็นจำนวนมาก

6. เป็นแหล่งส่งออกของทรัพยากรด้านอาหาร โดยดึงเอาเงินตราจากต่างประเทศด้วยการขายเนื้อสัตว์ ข้าว ผลไม้ พืชผล และไข่ ให้กับนักท่องเที่ยว

7. การประกอบธุรกิจด้านภัตตาคารและร้านอาหาร เป็นมาตรการจัดระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของสังคมในท้องถิ่นได้อย่างดีและเป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงความเจริญของบ้านเมือง

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งที่ได้รับคามนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศเพราะมีศักยภาพในเชิงการท่องเที่ยวสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นความสวยงามของธรรมชาติและ ความมีอรรถยาศัยไมตรีของผู้คนเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายในปี พ.ศ. 2540 - 2544 ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2540 - 2544

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว			ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท / คน / วัน)		
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	รวมทั้งสิ้น	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	รวมทั้งสิ้น
2540	681,563	261,162	942,725	2,172.49	2,465.10	2,253.56
2541	667,609	297,051	964,660	2,375.69	2,652.25	2,460.86
2542	640,232	324,830	965,062	2,475.41	2,950.06	2,651.68
2543	688,995	361,843	1,050,838	2,557.38	3,031.12	2,695.94
2544	654,351	363,401	1,017,752	2,554.81	3,054.93	2,750.59

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่าปี พ.ศ. 2541 เชียงรายมีนักท่องเที่ยวรวม 964,660 คน มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2540 คิดเป็นร้อยละ 2.33 สำหรับปี พ.ศ. 2542 เชียงรายมีนักท่องเที่ยวรวม 965,062 คน เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.04 ส่วนปี พ.ศ. 2543 เชียงรายมีนักท่องเที่ยวรวม 1,050,838 คน เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 8.89 และปี พ.ศ. 2544 มีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลงซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากการก่อวินาศกรรม ณ ประเทศสหรัฐอเมริกาในวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2544

ดังที่กล่าวไว้ในเบื้องต้นแล้วว่า ในส่วนของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่อคนต่อวัน หากคิดเป็นร้อยละ 16 - 18 เป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มแล้ว ทำให้เห็นว่าจังหวัดเชียงรายสามารถทำรายได้จากการขายบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นจำนวนเงินไม่น้อยในแต่ละปี

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีการแข่งขันกันระหว่างภัตตาคารและร้านอาหารค่อนข้างสูง จึงมีส่วนสร้างปัญหาความเดือดร้อนแก่นักท่องเที่ยวไปด้วย เช่น การเอาเรดเอาเปรียบผู้บริโภค การขึ้นราคาอาหาร การรักษานามียของอาหารและการขาดประสิทธิภาพในการให้บริการซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ จากสรุปผลการสำรวจในอเมริกาในปี ค.ศ. 1985 ทำโดย TARP ให้กับ The White House Office of Consumer Affairs และการสำรวจการเพิ่มผลผลิตของคณะกรรมการเพิ่มผลผลิตแห่งชาติของสิงคโปร์ในปี ค.ศ. 1989 (The National Productivity Council, Singapore) สรุปได้ว่าสาเหตุที่ลูกค้าไม่พอใจในการใช้บริการเกิดจากการให้บริการที่ไม่ดีมีคุณภาพ ไร้มารยาททำให้ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการซ้ำหรือซื้อสินค้าที่นั่นอีก ลูกค้าที่ไม่พอใจมักจะถ่ายทอดความรู้สึกไปสู่เพื่อนสนิท มิตรสหาย หรือญาติพี่น้องปากต่อปาก (Words of mouth) ซึ่งตามหลักของการบริการแล้ว การบอกกล่าวความไม่พอใจแก่คนอื่น ๆ จะมีผลเป็นทวีคูณและจะทำให้ลูกค้าคนอื่นไม่ไปใช้บริการด้วย ดังนั้นหัวใจของการดำเนินธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารจึงอยู่ที่การชนะใจลูกค้าและรักษาความพึงพอใจของลูกค้าเอาไว้ให้ได้ตลอดไป ดังที่วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) กล่าวว่า การต้องสูญเสียลูกค้าแต่ละรายไปนั้น ย่อมหมายถึงการต้องสูญเสียธุรกิจและต้องทุ่มเทเอาภาพพจน์กลับคืนด้วยการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการโฆษณาเพื่อดึงดูดลูกค้า ซึ่งบางครั้งมีมูลค่าสูงกว่าการสูญเสียรายได้หลายเท่า

นอกจากนี้ รุ่ง กาญจนวิโรจน์ (2543) ได้กล่าวถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในรูปแบบ “3S” ไว้ดังนี้

1) **Security** หมายถึง ความปลอดภัยที่รวมถึงภัยธรรมชาติทั้งหลาย และความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2) **Sanitation** หมายถึง ความสะอาดปราศจากโรคและมลพิษทั้งอากาศ น้ำดื่ม และสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ

3) **Satisfaction** หมายถึง ความพึงพอใจด้านประสบการณ์การท่องเที่ยว ในส่วนของสินค้าทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและด้านการบริการ

จากปัจจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทุกปัจจัยเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากสำหรับธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร เนื่องจากเป็นแหล่งผลิตและจำหน่ายอาหารแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตอำเภอเมืองของจังหวัดเชียงราย มีจำนวนร้านอาหารเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อให้สนองตอบกับจำนวนประชาชนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ฉะนั้นโอกาสที่นักท่องเที่ยวจะได้รับเชื้อโรคจากอาหารที่ไม่สะอาดย่อมมีมากขึ้นด้วยหากร้านอาหารไม่ระมัดระวังในเรื่องของความสะอาด และปรับปรุงสุขาภิบาลให้ดีพอ

ดังนั้นการทำธุรกิจของร้านอาหารและภัตตาคารจึงควรเป็นไปด้วยซื่อสัตย์และความยุติธรรม ในขณะที่เดียวกันนักท่องเที่ยวก็ยินดีจะจ่ายเงินให้กับภัตตาคารและร้านอาหารเพื่อแลกกับอาหารที่มีรสชาติอร่อยถูกปาก บริการที่ดี มีอัธยาศัย และที่สำคัญคือ มีความมั่นใจต่อความสะอาดปลอดภัยของอาหารที่บริโภค

แม้ว่าธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างรายได้แต่ในขณะเดียวกันก็มีส่วนสร้างปัญหาและความเดือดร้อนแก่นักท่องเที่ยวด้วย เช่นการเอาเปรียบของผู้ประกอบการ การโกงราคาอาหาร การให้บริการของภัตตาคารและร้านอาหารที่สร้างความไม่ประทับใจหรือไม่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ที่เกิดขึ้นจากคุณภาพการบริการของภัตตาคารและร้านอาหารที่ถดถอยลง อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต้องการสร้างมาตรฐานการบริการและบุคลากรผู้ให้บริการและการพัฒนาคุณภาพของสินค้าให้อยู่ในระดับสากลในปี พ.ศ. 2545 ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของภัตตาคารและร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการภัตตาคารและร้านอาหารในจังหวัดเชียงรายให้มีความปลอดภัย สะอาดปราศจากโรคและมลพิษทั้งอากาศ น้ำดื่ม และสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ รวมทั้งการมีประสบการณ์ที่ดีด้านความพึงพอใจในการบริการของภัตตาคารและร้านอาหารในจังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพอยู่ในระดับที่เท่าเทียมกับระดับสากล ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาให้บริการภัตตาคารและร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการดึงดูดเงินตราจากนักท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร กรณีศึกษา ภัตตาคารและร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร

### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร : กรณีศึกษา ภัตตาคารและร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้กำหนดดังนี้

**1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา** ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาภัตตาคารและร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยเลือกร้านอาหารและภัตตาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่มีชื่อเสียงจากจำนวน 45 ร้าน ได้แก่ ร้าน จ. เจริญชัย ร้าน โตกตอง ร้าน ซี แอนด์ ซี ร้าน สลุงคำ ร้าน หลีโอชา ร้าน ยูนนาน ร้าน โลตัสเบเกอร์เฮาส์ ร้าน ไก่ย่างพิมพา ร้าน ตองตึง ร้าน แก้วฮ้อน ร้าน ภูไทยไก่ย่าง ร้าน คุ่มเจ้านาง ร้าน สบันงาขันโตก ร้าน เอกโอชา ร้าน เรือนไม้ ร้าน หอนาฬิกา ร้าน การเรการ้อน ร้าน คราวสาราญ เชียงรายไอส์แลนด์ ร้าน ที่ฮัท ร้าน นามจันทร์ ร้าน เมืองทอง ร้าน แม่พิมพ์ ยุงทอง ร้าน ร่มไม้ ถัดควาลัยหลู้แมงคา ร้าน ลาแอนดร้า ร้าน ฮั่วโภชนา เวียงอินทร์คาเฟ่ เชียงรายอินน์ หลีโอชา คราวศิลป์บารอง ร้าน หลู้ล่า ข้าวต้มมีนา กกแก้วริเวอร์ไซด์ แฟมิลีเบเกอร์เฮาส์ ร้าน คนโท เคียงดาวพิซซิ่งปาร์ค ร้าน เวียงตาล เรือนแพ บ้านสวน ไบบอน เดอะริเวอร์ ภัตตาคารการบินไทย ร้าน วินฟ้า โดยวิธีการนับจำนวนผู้ใช้บริการในเดือนกันยายน ที่มาใช้บริการในระหว่างวันที่ 1 - 14 กันยายน 2545 เป็นเวลา 14 วัน และเลือกภัตตาคารหรือร้านอาหารที่มีผู้ใช้บริการเกินจำนวน 1,000 คน ซึ่งจะได้ร้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามรายนามดังนี้

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| 1) จ. เจริญชัย       | 9) โตกตอง             |
| 2) ซี แอนด์ ซี       | 10) สลุงคำ            |
| 3) หลีโอชา           | 11) หอนาฬิกา          |
| 4) โลตัสเบเกอร์เฮาส์ | 12) ไก่ย่างพิมพา      |
| 5) ตองตึง            | 13) หลู้ล่า           |
| 6) ภัตตาคารการบินไทย | 14) เชียงรายไอส์แลนด์ |
| 7) ภูไทยไก่ย่าง      | 15) คุ่มเจ้านาง       |
| 8) สบันงาขันโตก      | 16) เอกโอชา           |

**1.3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา** ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา อยู่ในระหว่างเดือนกันยายน 2545 - กุมภาพันธ์ 2546 และเก็บข้อมูลในวันที่ 22 - 28 ธันวาคม 2545 โดยเก็บในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมากที่สุด



**1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร** ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษา เฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ช่วงเวลา 10.00 - 24.00 ในวันจันทร์ - วันศุกร์ , วันเสาร์ - อาทิตย์ ในวันที่ 22 - 28 เดือนธันวาคม 2545 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และเลือกผู้กลุ่มตัวอย่างจากการที่เข้ามาใช้บริการและนั่งในเขตพื้นที่โต๊ะที่นั่งที่ผู้ศึกษากำหนดจากทำเลและบรรยากาศดี 1 โต๊ะ ในแต่ละร้านกลุ่มตัวอย่าง โดยมีเกณฑ์การเลือกดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
- 2) ในกรณีที่มาเป็นกลุ่ม ผู้วิจัยจะเลือกให้หัวหน้าทีมเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม หรือเป็นผู้ถูกสัมภาษณ์

**1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษา** ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาที่ศึกษาดังนี้

**ส่วนที่ 1** ศึกษาบริบททั่วไปของภัตตาคารและร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยอาศัยข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ วารสาร หนังสือ และระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง

**ส่วนที่ 2** ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นส่วนบุคคลและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 3** ศึกษาระดับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ใน 6 ด้าน ดังนี้คือ

1) ด้านผลิตภัณฑ์ ศึกษาถึงความหลากหลายของรายการอาหาร ความสะอาดของอาหาร เครื่องปรุง น้ำดื่ม ภาชนะใส่อาหาร รสชาติของอาหารและความสดใหม่ของอาหาร

2) ด้านการบริการ ศึกษาถึงการบริการของพนักงาน มารยาท ความสุภาพอ่อนน้อม อิมยิ้ม การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและพนักงานและความถูกต้องของรายการอาหารที่สั่ง

3) ด้านราคา ศึกษาถึงความถูกต้องในการคิดราคาอาหาร ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม และวิธีการชำระเงิน

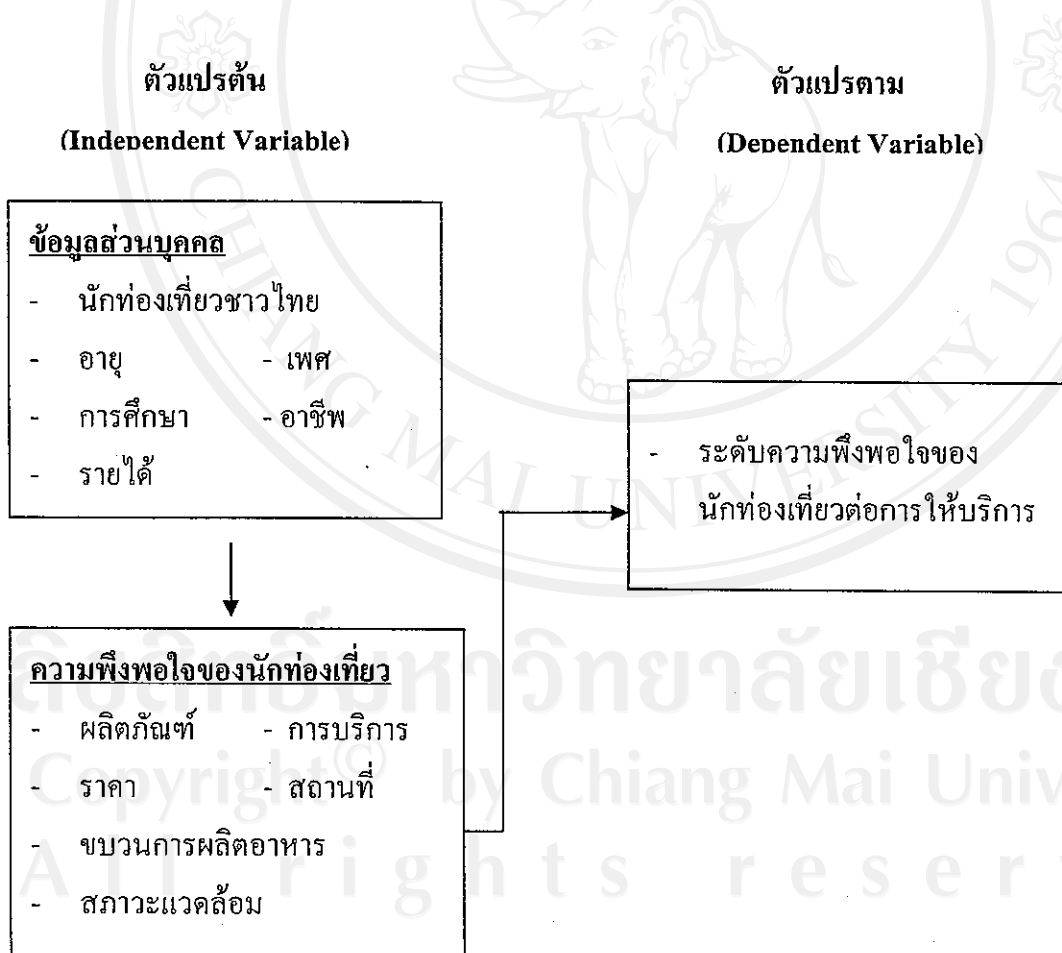
4) ด้านสถานที่ ศึกษาถึงทำเลที่ตั้งของร้านอาหาร ความสะอาดของสถานที่จอดรถ บรรยากาศ สถานที่รับประทานอาหาร และห้องน้ำ

5) ด้านกระบวนการผลิตอาหาร ศึกษาถึงสถานที่ประกอบอาหาร ความปลอดภัยในการใช้สารปรุงแต่งอาหาร ภาชนะที่ใส่เครื่องปรุงรส การแต่งกายและสุขลักษณะของผู้สัมผัสอาหาร

6) ด้านสภาวะแวดล้อมศึกษาถึงการแยกขยะของร้านอาหาร การจัดวางท่อระบายน้ำ การระบายอากาศและเสียงรบกวน

ส่วนที่ 4 ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร

### 1.4 กรอบแนวคิด



## 1.5 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองต่อการให้บริการของพนักงานบริการในภัตตาคารและร้านอาหารทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

**นักท่องเที่ยว** หมายถึง ผู้ใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหารชาวไทยในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

**ภัตตาคาร** หมายถึง สถานที่บริการอาหารและเครื่องดื่มตามสั่งภายในโรงแรมและภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยเป็นร้านที่มีมาตรฐานในการบริการสูง

**ร้านอาหาร** หมายถึง สถานที่บริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ตามสถานที่ต่างๆ โดยให้บริการอาหารและเครื่องดื่มตามสั่ง และมีมาตรฐานในการบริการ

**แบบสอบถาม** หมายถึง แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร กรณีศึกษา ภัตตาคารและร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยนักท่องเที่ยวเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง

**รายการถาม** หมายถึง รายการถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร กรณีศึกษา ภัตตาคารและร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีคำถามเหมือนแบบสอบถาม แต่ผู้วิจัยอ่านคำถามให้นักท่องเที่ยวฟังและเป็นผู้กรอกคำตอบลงในรายการถาม