

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมากระแสเรื่องของ “สุขภาพ” และการดูแลสุขภาพทั้งในด้านอาหารการกิน ยาบำรุง การออกกำลังกาย การนวดผ่อนคลาย สปาเพื่อสุขภาพ การดูแลสุขภาพโรคต่างๆ ด้วยการแพทย์ทางเลือก รวมทั้งการดูแลให้เกิดความงามจากภายในสู่ภายนอก ซึ่งเป็นการตอกย้ำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นแบบ “ใส่ใจสุขภาพ” (Health - Conscious) กันมากขึ้น ส่วนหนึ่งของกระแสดังกล่าว เป็นผลมาจากโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ นานาที่เข้ามาเยือน ไม่ว่าจะโรคร้าย เช่น มะเร็ง โรคหัวใจ เบาหวาน ในระดับความรุนแรงรองลงมา เช่น โรคอ้วน โรคคอเลสเตอรอลในเส้นเลือด ซึ่งเป็นโรคพื้นฐานนำไปสู่การเป็นโรคร้ายต่างๆ โรคติดต่อ อาทิ โรคไข้หวัด และในปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัด 2009 จากกระแสของ “โรค” ต่างๆ นำมาซึ่งกระแสการรักษาสุขภาพในหลากหลายแบบ โดยในปัจจุบันการแพทย์ทางเลือก อย่างการรับประทานสมุนไพรไทย บำรุงสุขภาพ การแพทย์ตามแนว เวชศาสตร์อายุวัฒน์ ดันด้ารับ Anti - Aging จึงได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังมุ่งเน้นหลักในการดำเนินชีวิตเพื่อการสร้างเสริม “คุณภาพชีวิตที่ดี” ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นระบบการ “ป้องกันตั้งรับ” มากกว่าการ “แก้ไขรักษา” อันจะนำไปสู่การมีสุขภาพที่แข็งแรง ดังพุทธพจน์ที่ว่า “อโรคา ปรมลภา” การไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ (อ้างอิง: วารสาร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ, กรกฎาคม 2552)

จากการศึกษาของสถาบันอาหาร พบว่าแนวโน้มมูลค่าตลาดและทิศทางตลาดอาหารเพื่อสุขภาพของโลกมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยคาดปี 2552 ได้มีการคาดการณ์มูลค่าตลาดรวมอยู่ที่ 5.3 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐ ปีหน้าคาดว่าจะขยับเป็น 6.15 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐ กระทั่งปี 2556 ประเมินว่า มูลค่าตลาดรวมจะขยับเพิ่มเป็น 9.05 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐ หากมองย้อนการเติบโตตั้งแต่ปี 2549 ไปจนถึงปี 2556 จะพบว่าอัตราการเติบโตของตลาดจะสูงถึง 200.50% สำหรับตลาดของไทย ผลการศึกษาของสถาบันอาหาร ระบุว่ามูลค่าตลาดในปีที่ผ่านมาของไทยมีเพียง 2,000 ล้านบาท เนื่องจากตลาดอาหารสุขภาพยังเป็นเรื่องใหม่ของผู้บริโภคส่วนใหญ่ และโดยมากพฤติกรรมการบริโภคยังเน้นความอร่อยของรสชาติมากกว่าประเด็นสุขภาพอย่างไรก็ดี แนวโน้มของสังคมไทยเริ่มต้นตัวมากขึ้นต่อการให้ความสำคัญกับรูปลักษณ์ภายนอก ส่งผลให้ผู้บริโภคต้องการอยากมีรูปลักษณ์ที่ดี เพื่อให้ได้รับการยอมรับทางสังคม จึงต้องการผลิตภัณฑ์ที่ช่วยให้

ตัวเองดูดีเสมอ ยิ่งในวิถีชีวิตเวลานี้เป็นไปด้วยความเร่งรีบ ทำให้ไม่มีโอกาสที่จะบริโภคอาหารครบตามความต้องการของร่างกายได้ รวมทั้งมีเวลาในการออกกำลังกายน้อยลง การพึ่งพาอาหารแนวสุขภาพจึงเพิ่มบทบาทความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ เช่นเดียวกับกระแสตลาดโลกกลุ่มผู้บริโภคหลักในตลาดของไทย ส่วนมากเป็นผู้หญิงวัยทำงาน อายุระหว่าง 25-40 ปี แต่แนวโน้มการขยายตัวของฐานผู้บริโภคก็มีทิศทางที่ค่อนข้างสดใสน่าจับตามอง ผลิตภัณฑ์ที่คนไทยเลือกซื้อส่วนใหญ่เป็นประเภทเครื่องดื่มเพื่อความสวยงาม เพิ่มประสิทธิภาพระบบย่อยอาหาร บำรุงสมอง และลดความเสี่ยงจากโรคหัวใจ (อ้างอิง: วารสาร K SMECare, กันยายน 2552)

จากข้อมูลของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่จะพบว่าจากปี 2549 แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจร้านอาหารภัตตาคารและโรงแรมมีอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือเพิ่มขึ้น 50% สำหรับปี 2549-2550 และเพิ่มขึ้น 8% สำหรับปี 2551 โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 49 ร้าน ซึ่งร้านอาหารเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ จะเป็นรูปแบบของร้านอาหารมังสวิรัต และอาหารเจ สำหรับร้านอาหารเพื่อสุขภาพที่มีชื่อเสียงในจังหวัดเชียงใหม่ ยกตัวอย่างเช่น ร้าน Whole Earth เป็นร้านมังสวิรัตที่เก่าแก่มากแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งลูกค้าส่วนมากจะเป็นชาวต่างชาติ, ร้านคุณเชิญ เป็นร้านมังสวิรัต ที่เน้นด้านคุณภาพของอาหาร ไม่ใช้ผงชูรส ไม่ใช้น้ำตาลขัดขาว เมนูหลากหลาย อาหารที่ทำสดๆ สะอาด ลูกค้ามีทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ, ร้านมาตาเจ เป็นร้านอาหารเจที่มีรูปแบบร้านง่ายๆ สบายๆ เหมือนร้านขายอาหารจานเดียว อาหารตามสั่งต่างๆ ไป ราคาไม่แพง ลูกค้าส่วนมากเป็นคนไทย

ข้อมูลจากสถาบันวิจัยโภชนาการ มหาวิทยาลัยมหิดล ยืนยันว่าอาหารเช้าเป็นอาหารมื้อแรกที่สำคัญที่สุดของวัน อาหารเช้าจะช่วยกระตุ้นให้ร่างกายตื่นตัว กระปรี้กระเปร่า มีสมาธิทั้งในการเรียนและการทำงาน และอาหารเช้าที่เหมาะสมนั้น ควรมีค่าพลังงาน และสารอาหารอย่างน้อย 1 ใน 4 หรือ 25 เปอร์เซ็นต์ ของปริมาณที่ควรจะได้รับตลอดวัน (อ้างอิง: บทความด้านอาหารและโภชนาการ สถาบันวิจัยโภชนาการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2549) จะเห็นอาหารเช้ามีความจำเป็นและสำคัญสำหรับการมีสุขภาพที่ดี ดังนั้น จึงเป็นแนวโน้มที่ดีสำหรับธุรกิจ "ร้านเฮลตี้เบรกฟาส" ที่ตอบสนองความต้องการของผู้คนได้อย่างเช่นในปัจจุบัน ร้านเฮลตี้เบรกฟาส เป็นธุรกิจที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับอย่างมากในยุโรป อเมริกา รวมทั้งในเอเชียด้วย เนื่องจากผู้คนให้ความสนใจและดูแลสุขภาพมากขึ้น การเติบโตของธุรกิจร้านเฮลตี้เบรกฟาส (Healthy Breakfast) ในประเทศไทยที่มีอัตราการขยายตัวสูง ปัจจุบันมีมากกว่า 100 สาขา ทั่วประเทศไทย คาดว่าจะมีการขยายสาขาเป็น 250 สาขาในปี 2553 นี้ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างทวีคูณในปีต่อไป สำหรับในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของทั้ง 2 สาขา หลังจากที่ได้มีการเปิดให้บริการสาขาแรก นิมนานเหมินทร์ซอย 15 ต้นเดือนกรกฎาคม ปี 2552 ที่มีจำนวนสมาชิก

ประมาณ 50 ราย จนถึงปัจจุบันได้เพิ่มขึ้นเป็น 80 ราย สำหรับสาขาที่สอง คือ ได้มีการเปิดร้านเมื่อปลายเดือนพฤศจิกายน ปี 2552 โดยมีจำนวนสมาชิกประมาณ 40 ราย และสำหรับในปี 2553 นี้คาดว่าจะมีสาขาเพิ่มขึ้นอีกไม่น้อยกว่า 5 สาขา (อ้างอิง: จากการสัมภาษณ์คุณเกรียงไกร กันทาธรรม, วันที่ 4 ธันวาคม 2552)

ร้านเฮลตี้เบรกฟาส เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรายได้สองทางคือ การเปิดให้บริการแก่ลูกค้าหน้าร้าน กับ รายได้จากการขายเฟรนไชส์แบบเน็ตเวิร์ค ที่เจ้าของชื่อเฟรนไชส์ครั้งเดียว มีสิทธิ์สามารถขายเฟรนไชส์ต่อได้และได้รับรายได้จากผลประกอบการของร้านที่เปิดขึ้นใหม่ 5% ของผลประกอบการ โดยบริษัทจะเป็นผู้จ่ายให้ ไม่ได้ไปหักจากรายได้ของร้านที่เปิดขึ้นใหม่ โดยสามารถรับรายได้ในช่องทางที่สองได้ตลอด

สำหรับสมาชิกของร้านอาหารเช้าเพื่อสุขภาพ มุ่งเน้นการบริการสำหรับกลุ่มบุคคลทั่วไปที่ห่วงใยและใส่ใจสุขภาพ ต้องการมีสุขภาพที่แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ โดยภายในร้านอาหารเช้าเพื่อสุขภาพจะให้ข้อมูลด้านโภชนาการแก่บุคคลที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะมีการตรวจวิเคราะห์ข้อมูลด้านสุขภาพให้กับลูกค้าและบุคคลทั่วไปฟรี โดยเครื่องมือทางการแพทย์ที่ผ่านการรับรองจากองค์การอาหารและยา โดยการวิเคราะห์กระทำโดยผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการฝึกอบรมจากบริษัทอย่างเข้มงวด เพื่อให้ความรู้ด้านโภชนาการที่ถูกต้องและเหมาะสมกับลูกค้าที่มารับบริการ โดยทางร้านอาหารเช้าเพื่อสุขภาพจะให้บริการตรวจวิเคราะห์สุขภาพแก่ลูกค้าฟรี ดังนี้ เซลล์อายุจริง (Body Age), ดัชนีมวลกาย (Body Mass Index), อัตราส่วนไขมันในร่างกาย (Body Fat) การตรวจวิเคราะห์สุขภาพให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการบริโภคอาหารให้ถูกหลักโภชนาการและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการดำเนินชีวิต

จากแนวโน้มเรื่องการดูแลสุขภาพของผู้บริโภคในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญในด้านอาหารเพื่อสุขภาพเป็นสิ่งจำเป็นอันดับต้น ๆ ที่ผู้บริโภคให้ความสนใจสำหรับการดูแลสุขภาพ ซึ่งอาหารเช้า เป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้บริโภคตระหนักถึงความจำเป็นและให้ความสำคัญที่จะบริโภคเพื่อสุขภาพที่ดีมากขึ้น เพื่อโอกาสของธุรกิจประเภทอาหารเช้าเพื่อสุขภาพ จึงเห็นว่าควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส โดยเลือกศึกษาจากกลุ่มประชากรจากทั้งสองสาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาธุรกิจร้านอาหารเช้าเพื่อสุขภาพ (Healthy Breakfast) ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ เพราะผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภค ดังกล่าว มีความจำเป็นในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อรองรับภาวะการแข่งขันทางธุรกิจในอนาคต และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาธุรกิจ ซึ่ง

จำเป็นต้องรับรู้และเข้าใจพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าจะต้องเตรียมการอย่างไร ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการผู้บริโภคมากยิ่งขึ้นและเพื่อรองรับผลกระทบและสร้างผลประโยชน์จากโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการส่วนประสม การตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการส่วนประสม การตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการ ใช้เป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์การให้บริการที่เหมาะสม และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกสมหวังหรือได้รับผลตอบแทนจากการใช้บริการ เมื่อเทียบกับความคาดหวังที่ได้กำหนดไว้เบื้องต้นของลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด บริการ (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ลูกค้า หมายถึง กลุ่มลูกค้าที่เป็นสมาชิก ของร้านเฮลตี้เบรกฟาสในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ทั้ง 2 สาขา คือ สาขาแรกอยู่ใน โครงการเพอร์เฟ็คเฮาส์ นิมนานเหมินทร์ซอย 15 และ สาขาที่สองสาขาสุริวงค์บุ๊คเซ็นเตอร์ ถนนศรีดอนไชย

ร้านเฮลตี้เบรกฟาส หมายถึง ธุรกิจแฟรนไชส์ร้านอาหารเช้าเพื่อสุขภาพ ที่ให้บริการ แก่บุคคลทั่วไปที่ใส่ใจด้านสุขภาพ ให้บริการอาหารเช้าซึ่งเป็นอาหารธัญพืชและสารอาหารครบ 5 หมู่ ในสัดส่วนที่เหมาะสม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งสองสาขา คือ สาขาแรกนิมนานเหมินทร์ ซอย 15 และ สาขาที่สองสาขาสุริวงค์บุ๊คเซ็นเตอร์ ถนนศรีดอนไชย