

บทที่ 1

บทนำ



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจร้านอาหารนับได้ว่าเป็นการแข่งขันกันสูง อันเนื่องมาจากการเป็นธุรกิจที่ตอบสนองปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ในการบริโภคเพื่อการดำรงชีพ ร้านอาหารที่จะประสบความสำเร็จได้ นอกจากจะมีทำเลที่ดี พ่อครัวที่มีฝีมือแล้ว นโยบายการให้บริการลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ไม่ควรมองข้าม

ลูกค้าที่เข้ารับบริการในร้านอาหาร บางรายจะมีการสั่งอาหารซ้ำ ซึ่งร้านอาหารจะมีนโยบายการให้บริการซ้ำกับลูกค้ากลุ่มนี้แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

นโยบายที่ 1 : ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่สั่งอาหารซ้ำมากกว่าลูกค้าที่สั่งอาหารรอบแรก

นโยบายที่ 2 : ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่สั่งอาหารซ้ำเท่ากับลูกค้าที่สั่งอาหารรอบแรก

ร้านอาหารที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก หากนโยบายการให้บริการของร้านอาหารไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการรองรับลูกค้าได้ ย่อมทำให้เกิดการรอคอยขึ้น หากนานมากก็จะมีลูกค้าที่เข้ามาขอรับบริการมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ถ้าลูกค้าพบว่าไม่มีที่นั่งทานอาหาร หรือรอนานมากจนไม่สามารถรอได้ อาจเป็นเพราะมีโต๊ะด่วน หรือหมดความอดทนในการรอคอย ก็จะไปใช้บริการร้านอาหารร้านอื่น ในส่วนนี้จะส่งผลให้ร้านอาหารเสียรายได้ที่ควรจะได้รับอันเนื่องมาจากค่าเสียหายจากการให้บริการไม่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าที่เข้ามาขอรับบริการได้ จึงควรที่จะหานโยบายการให้บริการที่เหมาะสม ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อจะนำไปสู่ผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหาร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบ 2 นโยบายในการให้บริการซ้ำของร้านอาหาร อันได้แก่

นโยบายที่ 1 : ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่สั่งอาหารซ้ำมากกว่าลูกค้าที่สั่งอาหารรอบแรก

นโยบายที่ 2 : ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่สั่งอาหารซ้ำเท่ากับลูกค้าที่สั่งอาหารรอบแรก

โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ คือ เวลาคอยเฉลี่ยใน

ร้านอาหารต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการแต่ละคน

และเพื่อหาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหมือนหรือแตกต่าง ในการเปรียบเทียบนโยบายทั้งสอง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่านโยบายการให้บริการซ้ำของร้านอาหาร แบบให้ความสำคัญกับลูกค้าที่สั่งอาหารซ้ำมากกว่าลูกค้าที่สั่งอาหารรอบแรกจะมีประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่านโยบายการให้บริการซ้ำ แบบให้ความสำคัญกับลูกค้าที่สั่งอาหารซ้ำเท่ากับลูกค้าที่สั่งอาหารรอบแรก

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาและออกแบบในเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแบบแถวคอยที่เหมาะสมสำหรับการบริการในร้านอาหาร โดยศึกษาจากทฤษฎีแถวคอย และใช้โปรแกรมจำลองเชิงพาณิชย์ (Arena) ช่วยในการจำลองค่าเพื่อเปรียบเทียบนโยบายในการให้บริการซ้ำของร้านอาหาร เมื่อตัวแปรต่อไปนี้ของระบบการให้บริการเปลี่ยนแปลงไป

1. อัตราการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า
2. อัตราการให้บริการของร้านอาหาร
3. สัดส่วนของลูกค้าที่มีการใช้บริการซ้ำ
4. เวลาในการรับประทานอาหารของลูกค้า

โดยกำหนดให้ตัวแปรตัวใดตัวหนึ่งเปลี่ยนแปลง และตัวแปรอื่นที่เหลือคงที่ เช่น กำหนดให้อัตราการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าเปลี่ยนแปลง โดยที่อัตราการให้บริการของร้านอาหาร สัดส่วนของลูกค้าที่มีการใช้บริการซ้ำ และเวลาในการรับประทานอาหารของลูกค้าคงที่ เป็นต้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นการเสริมความรู้ความเข้าใจทางทฤษฎีแถวคอยและการจำลองในการประยุกต์ใช้แก้ปัญหาทางด้านธุรกิจ
2. เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารที่จะนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ