

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันจังหวัดเชียงรายถือว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของทางภาคเหนือ รองลงมา จากจังหวัดเชียงใหม่ หน่วยงานของภาครัฐให้การสนับสนุนและส่งเสริม โดยมีการกำหนดนโยบาย การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย... แนวโน้มพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว ได้แก่การใช้จ่ายด้านสถานที่พักผ่อน ด้าน การซื้อสินค้าและของที่ระลึก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยด้านบันเทิงยังคงเป็นหมวดค่าใช้จ่าย ที่ปรับตัวเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2540 และ 2541 จากส่วนแบ่งร้อยละ 24.87 ในปี 2540 เพิ่ม เป็นส่วนแบ่งร้อยละ 27.29 ในปี 2541 (กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2542)

จากการที่ภาครัฐให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการนำรายได้เข้าสู่ ประเทศ ทำให้สถานบันเทิงประเภทผับและภัตตาคารที่เปิดกิจการในจังหวัดเชียงราย มีแนวโน้ม เพิ่มขึ้น โดยมีจำนวน 7 ราย ในปี 2541 เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 10 รายในปี 2544 (สำนักงานเทศบาล เชียงราย : กองสาธารณสุข, 2544) โดยลักษณะผับและภัตตาคารในจังหวัดเชียงรายที่เปิดบริการ จะแบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ ลักษณะเป็นห้องแอร์ มีเคาท์เตอร์บาร์ ภายในตกแต่งด้วยวัสดุไม้ บรรยากาศภายในร้านเรียบง่าย มีบริเวณที่นั่งนอกร้านติดกับถนน เน้นวงดนตรีวงใหญ่ มีจำนวน 3 ราย ส่วนอีกลักษณะจะไม่มีห้องแอร์ เน้นบรรยากาศที่โล่ง ร่มรื่น ตกแต่งสถานที่ด้วยต้นไม้ เสียงดนตรีเบา ๆ ฟังสบายๆ นั่งคุยกันได้ มีจำนวน 2 ราย มีอยู่ 2 รายที่มีร้านอยู่ติดบรรยากาศ ริมน้ำ ส่วนอีก 3 ราย มีร้านอยู่ในทำเลที่ตั้งแหล่งชุมชน ภายในตกแต่งด้วยต้นไม้เป็นส่วนใหญ่ แต่ละแห่งมีการแข่งขันด้านราคากันค่อนข้างรุนแรง ด้วยการลดราคาเหล้า ลดราคาเบียร์ ลดราคา อาหาร มีการจัดโปรโมชั่น ชื่อ 1 แกรม 1 การจัดคอนเสิร์ต และแจกเงงเหล้าราคาถูก โดยมีการคิด ป้ายผ้าโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ ส่วนร้านที่อยู่นอกเขตชุมชนจะใช้กลยุทธ์การคัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิก หน้าตาดี แต่งตัวในชุดกระโปรงสั้น เพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้า แต่เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจ ที่วิกฤติในขณะนี้ และสถานะการแข่งขันรุนแรงภายใต้การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายที่กำลังดำเนินการ จัดระเบียบทางสังคม โดยกำหนดระยะเวลาเปิด - ปิด สถานประกอบการ ส่งผลกระทบต่อ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานบันเทิงประเภทผับและภัตตาคาร เนื่องจากสภาพแวดล้อมดังกล่าว ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ได้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ทางการใช้จ่ายที่มีแนวโน้มลดลง ตลาดเป็นของผู้บริโภคโดยแท้จริง ทำให้ผู้ประกอบการบางรายที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมดังกล่าว และมีผู้ประกอบการส่วนหนึ่งได้ปิดกิจการไป ขณะที่บางรายยังคงสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการสถานบันเทิงประเภทผับและภัตตาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย นำไปใช้เป็นประโยชน์ในการประกอบธุรกิจ เป็นฐานข้อมูลในการพัฒนารูปแบบของร้านและบริการ ให้สอดคล้องกับผู้มาใช้บริการตลอดถึงการวางกลยุทธ์ธุรกิจได้อย่างถูกต้องแม่นยำต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการขาย พนักงาน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

ผับและภัตตาคาร (Pub & Restaurant) หมายถึง สถานที่ดำเนินกิจการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม (สุวิทย์ หิรัญกานนท์, 2543) และมีการเล่นดนตรีตั้งแต่ 4 ชั้นขึ้นไป

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้บริโภค ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อให้ทราบพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงานของธุรกิจ ผับ
และภัตตาคาร เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจทั่วไปใช้ประกอบการพิจารณาการลงทุนธุรกิจผับและ
ภัตตาคาร

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University