

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจร้านอาหาร เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของมนุษย์ อีกทั้งร้านอาหารในปัจจุบันมิได้ทำหน้าที่เพียงแต่เป็นสถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อยามหัวเท่านั้น แต่กลับกลายเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์ในหมู่เพื่อนฝูง การติดต่อธุรกิจ การแสดงความยินดีในโอกาสต่างๆ โดยเหตุนี้ธุรกิจร้านอาหารจึงเกิดขึ้นอย่างมากมาย และมีความหลากหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป และไม่ว่าภาวะทางเศรษฐกิจจะขยายตัว หรือชะลอตัวอย่างไร ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มก็ขยายตัวเจริญเติบโตมาโดยตลอด (ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์, 2544: 1) ตัวอย่างเช่น ในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นปีที่ประเทศไทยเกิดวิกฤติเศรษฐกิจ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการบริโภคภายในประเทศดดอย แต่ธุรกิจ โรงแรมและภัตตาคารของจังหวัดสมุทรสาคร ในปี พ.ศ. 2540 สามารถสร้างรายได้ให้แก่จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 1,043 ล้านบาท สูงกว่าปี พ.ศ. 2539 ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่จังหวัดสมุทรสาคร ได้เพียง 944 ล้านบาท (สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสาคร, 2547: 67)

ตามวิสัยทัศน์ของจังหวัดสมุทรสาคร ที่ได้มุ่งเน้นการพัฒนาให้จังหวัดสมุทรสาคร “เป็นศูนย์กลางการผลิตอาหารทะเลเพื่อความเป็นหนึ่งในฐานะครัวของโลก เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่อาศัย” (ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสมุทรสาคร, 2546: 13) ธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจากเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์ของจังหวัดสมุทรสาครโดยตรง ซึ่งธุรกิจร้านอาหาร เป็นแหล่งส่งออกของทรัพยากรด้านอาหารที่สำคัญ และเป็นการนำเอาทรัพยากรด้านอาหารมาเพิ่มมูลค่าโดยการปรุงจำหน่าย อีกทั้งธุรกิจร้านอาหาร ยังเป็นส่วนสำคัญต่อการท่องเที่ยว ฉะนั้นธุรกิจร้านอาหารจึงเป็นธุรกิจที่จะช่วยจังหวัดสมุทรสาครสามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ได้ตั้งไว้

เมื่อมีร้านอาหารจำนวนมากขึ้น ผู้ประกอบการร้านอาหารภายในจังหวัดสมุทรสาคร จึงรวมตัวกันจัดตั้ง “ชมรมร้านอาหารจังหวัดสมุทรสาคร” ขึ้น เพื่อส่งเสริมธุรกิจร้านอาหารภายในจังหวัดสมุทรสาครให้เกิดความเข้มแข็ง โดยมุ่งเน้นในเรื่องของความร่วมมือในการที่จะปรับปรุง

และพัฒนากิจการร้านอาหารภายในจังหวัดสมุทรสาคร ชมรมร้านอาหารจังหวัดสมุทรสาครจึงถือเป็นตัวกลางระหว่างผู้ประกอบการร้านอาหารภายในจังหวัดสมุทรสาคร กับหน่วยงานภาคราชการและเอกชนภายในจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีความสำคัญยิ่ง

การที่จังหวัดสมุทรสาครมีผู้ประกอบการร้านอาหารที่หลากหลาย และมีร้านอาหารเป็นจำนวนมาก จึงก่อให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการร้านอาหาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทำเลที่ตั้ง คุณภาพของอาหาร และการบริการ ซึ่งผู้ประกอบการแต่ละรายพยายามที่จะนำเสนอจุดเด่นของร้านตนแก่ผู้บริโภค เพื่อให้เป็นหนึ่งในทางเลือกสำหรับผู้บริโภค ที่มาจกหลากหลายท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็น กรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง เช่น ราชบุรี สมุทรสงคราม หรือนครปฐม เป็นต้น รวมถึงผู้บริโภคจากในจังหวัดสมุทรสาครเองด้วย

การแข่งขันที่รุนแรงดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางแก่ร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร นำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านต่างๆ ของธุรกิจของตน อีกทั้งยังช่วยเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสมุทรสาคร สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนและการกำหนดนโยบาย เพื่อการส่งเสริมผู้ประกอบการร้านอาหาร ในจังหวัดสมุทรสาคร ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาร้านอาหารจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร หมายถึง สถานที่ปรุง ประกอบอาหารตามสั่ง และเครื่องดื่ม เพื่อจำหน่ายแก่ผู้บริโภค มีโต๊ะและเก้าอี้ เพื่อให้ลูกค้ารับประทานอาหารในร้าน และมีการให้บริการจำนวน 50 ที่นั่งขึ้นไป โดยเป็นสมาชิกชมรมร้านอาหารสมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved