

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากปัจจุบันความนิยมในการบริโภคเบเกอรี่มีมากขึ้น อาจเนื่องมาจากการรับเอาวัฒนธรรมตะวันตกมามาก และอีกสาเหตุหนึ่งเนื่องมาจากชีวิตที่เร่งรีบมากขึ้นทำให้ไม่สามารถที่จะใช้เวลาในการรับประทานอาหารในเวลามากได้ การบริโภคพวกขนมปังและเบเกอรี่จึงเป็นการช่วยประหยัดเวลาได้มากอีกทั้งหาซื้อได้สะดวกทำให้ตลาดเบเกอรี่ในประเทศไทยมีแนวโน้มการขยายตัวที่สูงขึ้น ซึ่งในปี พ.ศ. 2549 ตลาดเบเกอรี่ มีมูลค่าสูงถึง 6,500 ล้านบาท และมีอัตราการขยายตัวในแต่ละปีร้อยละ 10 โดยแบ่งออกเป็นเบเกอรี่ตลาดล่างมูลค่า 3,700 ล้านบาท หรือร้อยละ 57.1 และเบเกอรี่ตลาดบนมูลค่า 2,800 ล้านบาท หรือร้อยละ 42.9 ธุรกิจร้านเบเกอรี่จึงเป็นธุรกิจที่น่าสนใจอย่างหนึ่งที่มีผู้สนใจลงทุนเป็นจำนวนมาก โดยประเภทของผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ แบ่งออกได้เป็น 7 ประเภท ได้แก่ ขนมปัง (Bread) เค้ก (Cake) พาย (Pie) เดนิส (Danish) คริวซองค์ (Croissant) คุกกี้ (Cookies) เอแคลร์ (หนังสือพิมพ์สยามรัฐ, 2549: ออนไลน์)

ในจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันมีประชากรทั้งสิ้น 1,659,178 ที่ผ่านมามีจำนวนประชากรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี (สำนักบริหารการทะเบียน, 2549: ออนไลน์) ในปัจจุบันมีร้านเปิดใหม่เพิ่มมากขึ้นจึงทำให้มีการแข่งขันกันในทุกด้านและพบว่ามีสถานประกอบการประเภทเบเกอรี่ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่ขึ้นทะเบียนอาหารและยาจำนวน 88 ราย (สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2547)

ร้านฝ้ายเบเกอรี่ เป็นร้านผลิต จำหน่ายผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ และให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (มาลินี จิรจิตยางกูร, 2549: สัมภาษณ์) เปิดให้บริการครั้งแรก ในปีพ.ศ.2521ปัจจุบันร้านฝ้ายเบเกอรี่ สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่บ้านเลขที่ 106 ถ. อินทวโรรส ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ มีบุคลากรทั้งหมด 200 คนในปัจจุบันมีสาขา 9 สาขา ได้แก่ สาขาประตูสวนดอก สาขาโรงพยาบาลสวนดอก ทั้ง 2 สาขา สาขาสันป่าข่อย สาขาภาคสวนแก้ว สาขาตลาดมีโชค สาขาสวนดอกแมนชั่น สาขาสันป่าเลียงและสาขาห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ครอบคลุมและเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่จะมาใช้บริการ

ด้วยเหตุผลข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บริการร้านฝ้ายเบเกอรี่รวมถึงปัญหาที่ผู้บริโภคพบในการใช้บริการ เพื่อเป็น

แนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาและวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายและเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บริการร้านฝ้ายเบเกอรี่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัญหาในการใช้ บริการร้านฝ้ายเบเกอรี่
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการที่จะนำไปปรับปรุงในการดำเนินงานเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคเพื่อรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดฝ้ายเบเกอรี่ทั้ง 9 สาขา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ร้านฝ้ายเบเกอรี่ หมายถึง สถานที่ดำเนินกิจการจำหน่ายเบเกอรี่ อาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 9 สาขา ได้แก่สาขาประตูสวนดอก สาขาโรงพยาบาลสวนดอกทั้ง 2 สาขา สาขาตลาดสันป่าข่อย สาขาตลาดสวนแก้ว สาขาตลาดมีโชค สาขาสวนดอกแมนชั่น สาขาสันป่าเลียง และสาขาหน้าห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่