

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจัยสี่คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค เป็นสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนต้องมีปัจจัยเหล่านี้ในการดำรงชีวิต ซึ่งหากขาดไปก็จะทำให้การดำรงชีวิตนั้นๆ เป็นไปด้วยความยากลำบาก อาหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสร้างพลังงานให้คนมีความสามารถในการใช้ชีวิตอยู่ต่อไปได้ ซึ่งตัวบุคคลต้องหามาเพื่อดำรงชีวิต ดังนั้นอาหารจึงเป็นปัจจัยแรกที่ทุกคนให้ความสำคัญโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้และอาหารเริ่มกลายเป็นปัจจัยที่มีมูลค่ามากขึ้นหลังจากโลกได้พัฒนาขึ้น อาหารไม่ใช่การผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือนอย่างเดียว อาหารได้แปรสภาพเป็นอุตสาหกรรมอาหารเน้นเรื่องของการค้ามากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจร้านอาหารเติบโตขึ้นเป็นลำดับจากกระแสทุนนิยมเห็นจากการเกิดขึ้นของร้านอาหารที่มีอยู่ทุกหนทุกแห่งตามตรอกซอกซอย ห้างร้านต่างๆ ธุรกิจร้านอาหารเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของมนุษย์ อีกทั้งร้านอาหารในปัจจุบันมิได้ทำหน้าที่เพียงแต่เป็นสถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มยามหิวเท่านั้น แต่กลับกลายเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์ในหมู่เพื่อนฝูง การติดต่อธุรกิจ การแสดงความยินดีในโอกาสต่างๆ โดยเหตุนี้ธุรกิจร้านอาหารจึงเกิดขึ้นอย่างมากมาย และมีความหลากหลายหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป และไม่ว่าภาวะเศรษฐกิจจะขยายตัว หรือชะลอตัวอย่างไร ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มก็ขยายตัวเจริญเติบโตมาโดยตลอด

กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้วัฒนธรรมการรับประทานอาหารของคนไทยเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จากที่เคยประกอบอาหารรับประทานเองที่บ้านก็หันไปซื้อหรือใช้บริการตามร้านอาหารแทน ภาพของผู้บริโภคที่จับจ่ายสิ่งของเพื่อนำกลับไปประกอบอาหารรับประทานเองที่บ้านเริ่มเป็นภาพที่ล้าสมัย สิ่งเหล่านี้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคมที่ทำให้ทุกคนต้องเร่งรีบแข่งขันในการทำงานเพื่อหาเลี้ยงครอบครัวทำให้ต้องออกไปทำงานหรือดูแลกิจการต่างๆ เพื่อหารายได้ให้กับครอบครัว จึงไม่มีเวลาที่จะมาประกอบอาหารรับประทานเอง วิถีชีวิตในยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้วัฒนธรรมการรับประทานอาหารนอกบ้านเพื่อความสะดวกสบายรวดเร็วรวมทั้งอาจเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ ตลอดจนการพบปะสังสรรค์กันในครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อนฝูง จึงเป็นทางเลือกที่ผู้บริโภคต้องการและสนใจมากที่สุด (ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์, 2546)

จากการสำรวจธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยของศูนย์วิจัยกสิกรไทยระหว่างปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา พบว่าธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยปี 2551 มีจำนวน 58,549 ร้าน เมื่อเทียบกับปี

2550 จำนวนร้านอาหารลดลงร้อยละ 8.7 เนื่องจากมีร้านอาหารปิดกิจการ โดยเฉพาะร้านอาหารในต่างจังหวัดแยกเป็นร้านอาหารในกรุงเทพฯ 12,000 ร้าน ซึ่งเมื่อเทียบกับปี 2550 แล้วใกล้เคียงกัน และร้านอาหารในต่างจังหวัด 46,549 ร้าน ลดลงร้อยละ 10.7 และในปี 2552 ลดลงเหลือประมาณ 194,000 ล้านบาท หดตัวประมาณร้อยละ 3.0 -4.0 เมื่อเทียบกับปี 2551 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2552) ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจที่ราคาน้ำมันยังคงเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อของผู้บริโภคและความกังวลถึงความไม่แน่นอนของรายได้ในอนาคต ต่างพยายามประหยัดค่าใช้จ่ายประจำวัน เพื่อออมเงินไว้ใช้ในอนาคต ผู้บริโภคจึงลดความถี่ในการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน หรือถ้าออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านก็จะมีค่าใช้จ่ายต่อหัวลดลง และเลือกร้านอาหารที่จะไปรับประทานอาหารมากขึ้น จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามภาวะเศรษฐกิจซบเซานี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารต้องเร่งปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใส่ใจคุณค่าของอาหารที่รับประทานมากขึ้น และยังเน้นประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งนี้ผู้ประกอบการเองต้องคิดกลยุทธ์ที่ลึกซึ้งและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด และเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ

จังหวัดราชบุรี เป็นทางผ่านของการเดินทางไปยังจังหวัดอื่นๆ และจังหวัดราชบุรีมีสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งอาทิเช่น ตลาดน้ำดำเนินสะดวก ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง เขาหลวง เขาน้อย เขาวัง เขาแก่นจันทร์ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ราชบุรี สระน้ำโกสินารายณ์ เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและก๊าซธรรมชาติ อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมน้ำตาล อุตสาหกรรมกระดาษ อุตสาหกรรมสิ่งทอ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรี และมีศูนย์กลางตลาดผักผลไม้ในภูมิภาค โดยเป็นหนึ่งในตลาดกลางสินค้าเกษตรที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, 2553: ออนไลน์)

สำหรับธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดราชบุรี มีทั้งอาหารไทยและอาหารต่างประเทศ มีรูปแบบการตกแต่งร้านและราคาที่หลากหลายทั้งที่ตั้งอยู่ในโรงแรม ตัวอำเภอ และสถานที่ชุมชนต่างๆ ร้านอาหารส่วนใหญ่จะเป็นร้านอาหารไทย รองลงมาร้านอาหารอีสาน ซึ่งตั้งกระจายอยู่ทั่วทุกอำเภอ ส่วนร้านอาหารต่างประเทศ ได้แก่ ร้านอาหารจีน อาหารญี่ปุ่น ฯลฯ จากการสำรวจจำนวนผู้จดทะเบียนนิติบุคคลเพื่อประกอบกิจการร้านอาหารในจังหวัดราชบุรีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดราชบุรีลดลง โดยในปี 2552 มีจำนวน 258 ร้าน เมื่อเทียบกับปี 2551 มีจำนวน 277ร้าน ซึ่งจำนวนลดลงร้อยละ 6.86 (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดราชบุรี, 2553) ตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศที่ซบเซา ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคเน้นการประหยัดมากขึ้นเพราะภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา และส่งผลให้เกิดการแข่งขันสูงระหว่างผู้ประกอบการร้านอาหาร ในการที่จะช่วงชิงลูกค้าหรือส่วนแบ่งการตลาดมาให้ได้มากที่สุด เพื่อความอยู่รอดของกิจการ ซึ่งผู้ประกอบการแต่ละรายจะพยายามคิดค้นกล

ยุทธ์ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคุณภาพของอาหาร ราคา ทำเลที่ตั้งและการบริการ เพื่อนำเสนอจุดเด่นของตนให้แก่ผู้บริโภคเพื่อให้เป็นหนึ่งในทางเลือกสำหรับผู้บริโภค

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจร้านอาหารและเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง ทั้งยังประโยชน์ต่อยอดขาย กำไร และการดำรงอยู่ของธุรกิจ และความมั่นคงในการประกอบกิจการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการร้านอาหารในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี เพื่อพัฒนาปรับปรุงธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

ร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี หมายถึง สถานที่ปรุง ประกอบอาหารตามสั่ง และให้บริการเครื่องดื่ม เพื่อจำหน่ายแก่ผู้บริโภค มีโต๊ะและเก้าอี้ เพื่อให้ลูกค้านั่งรับประทานอาหารในร้าน และมีบริการจำนวน 50 ที่นั่งขึ้นไป