

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

อำเภอปาย หรือ เมืองปาย เป็นอำเภอหนึ่งซึ่งตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าและภูเขาสูง อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 2000 เมตร มีสภาพภูมิอากาศในฤดูหนาวที่หนาวถึงหนาวจัด มีหมอกหนาที่บ มีลำน้ำปายเป็นลำน้ำสายใหญ่ มีแม่น้ำของเป็นแม่น้ำสายรอง มีลำห้วยสาขามากมายในพื้นที่ ที่ซึ่งเป็นแหล่งน้ำหล่อเลี้ยงวิถีชีวิตของผู้คน มีความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์โดยมีกลุ่มชาติพันธุ์หลักคือ ชาวไทยใหญ่และชาวพื้นราบร้อยละ 52.88 เป็นชาวเขาเผ่าต่างๆ ร้อยละ 47.12 ได้แก่ ชาวกระเหรี่ยง ร้อยละ 16.92 ชาวลีซอ ร้อยละ 14.94 ชาวมูเซอ ร้อยละ 5.90 และ ชาว ม้ง ร้อยละ 5 ตามลำดับ (สำนักงานทะเบียน อำเภอปาย ข้อมูลถึงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2547) ซึ่งนั่นย่อมหมายถึงสีสันของการผสมผสานของวัฒนธรรมประเพณีและประวัติศาสตร์ที่มีความเป็นมาที่น่าสนใจและน่าศึกษา ตลอดจนถึงสภาพธรรมชาติ โดยเฉพาะกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศและท่องเที่ยวผจญภัยที่ยังคงความสมบูรณ์เป็นอย่างดี และที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นใดคือคนในท้องถิ่นของอำเภอปาย ซึ่งยังคงดำเนินชีวิตที่เรียบง่ายอยู่ กับธรรมชาติและมีความเป็นมิตรกับผู้คนที่มาเยือนทุกคน ซึ่งจุดนี้เองทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศประทับใจมากและต้องกลับมาเที่ยวอีกเมื่อมีโอกาส

ด้วยปัจจัยและเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นการสอดคล้องกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐในด้านของการท่องเที่ยว ซึ่งมีการตั้งเป้ารายรับในส่วนของภาคการท่องเที่ยวและบริการให้ เป็นสัดส่วนที่สำคัญรองจากรายรับของภาคการส่งออก โดยมีการสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ท่องเที่ยวในประเทศและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมาหันมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น โดยเฉพาะนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

เนื่องจากอำเภอปายมีเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความสะดวกที่จะเดินทางด้วยรถยนต์ โดยใช้ทางหลวงหมายเลข 107 ผ่านอำเภอแม่ออน ด้วยระยะเวลาเพียง 3 ชั่วโมง จากแยกช่วงสิงห์จังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้สายการบิน S.G.A. (Siam General Aviation) ยังได้เปิดบริการเส้นทางบินระหว่างเชียงใหม่-อำเภอปาย โดยใช้เวลาเดินทางเพียง 30 นาที จึงเป็นการช่วยเสริมสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยวที่ดีของอำเภอปายได้อีกทางหนึ่ง อีกทั้งยังสามารถดึง

นักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงที่มีระยะเวลาการท่องเที่ยวที่จำกัดที่ต้องการความสะดวกในการเดินทางทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ให้ได้เข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นอีกทางหนึ่ง โดยในช่วงระยะตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2548 เป็นต้นมา มีปริมาณนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวทั้งระยะสั้นและระยะยาวในเขต อำเภอปาย เป็นจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์ ที่เรียกว่า High season ของทุกปี ส่งผลทำให้อเภอปาย เป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ ที่นักท่องเที่ยวแนวธรรมชาติอยากมาเที่ยวมาก โดยล่าสุด อำเภอปาย ได้รับการลงมติให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวในดวงใจติดอันดับหนึ่งในสิบของสถานที่ท่องเที่ยวในดวงใจที่ได้รับการลงคะแนนจากนักท่องเที่ยวชาวไทยลงใน อนุสาร อสท. (ปีที่ 48 ฉบับที่ 4 พฤศจิกายน 2550) จึงส่งผลให้มีธุรกิจที่พัก ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึก มีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจร้านอาหาร

ในปัจจุบันร้านอาหารในเขตอำเภอปาย จากการสำรวจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปีพุทธศักราช 2551 มีอยู่ 56 ร้าน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549: ออนไลน์) ซึ่งส่วนใหญ่เกือบจะทั้งหมดเป็นร้านที่ให้บริการอาหารแบบง่ายๆ สะดวกรวดเร็วทั่วๆ ไป ให้กับนักท่องเที่ยวโดยไม่ได้เน้นรูปแบบของการให้บริการใดๆ ทั้งสิ้น จากจุดบอด นี้เองที่ได้จุดประกายให้เกิดแนวความคิด ที่จะนำเสนอความแตกต่างอีกขั้นหนึ่งเพื่อที่จะรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการบริโภครูปแบบของสินค้าที่ไม่จำเจ และแปลกใหม่กว่าเดิม ดังนั้นร้านอาหาร "ล้านตอง" จึงเกิดขึ้นมา

ร้านอาหาร "ล้านตอง" ได้เน้นการให้บริการอาหารไทยแบบอาหารชาววังในยุครัตนโกสินทร์ตอนกลาง นำมาประยุกต์เข้ากับรูปแบบการตกแต่งอาคารสถานที่ โดยการนำเอารูปแบบของสถาปัตยกรรมแบบล้านนามาประยุกต์ใช้ และเน้นบรรยากาศให้ลูกค้ามีความรู้สึกเสมือนกำลังได้รับการอยู่ในยุคสมัยนั้นจริงๆ โดยที่บริการจะแต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่ถูกต้องแบบอย่างกลมกลืนเข้ากับบรรยากาศ อีกทั้งในส่วนของการรสชาติของอาหารก็ยังคงส่วนผสมดั้งเดิมไว้ได้มากที่สุดโดยไม่ผิดเพี้ยน และรูปแบบของการนำเสนอของอาหาร (Presentation) นั้นก็เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว คือมีการนำเอาวัสดุเครื่องใช้ธรรมชาติมาร่วมประยุกต์ใช้ ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในความแตกต่างของการให้บริการดังกล่าว

ร้านอาหารล้านตอง ได้เปิดให้บริการมาเป็นเวลากว่า 3 ปีแล้ว เป็นร้านอาหารขนาด 15 โต๊ะ มีจำนวนที่นั่ง 45 ที่นั่ง ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 66 หมู่ที่ 1 ถนน รังสิยานนท์ อำเภอ ปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เด่นอยู่กลางใจเมือง มีพื้นที่ให้บริการ 200 ตารางเมตร มีความสามารถในการรองรับลูกค้าได้พร้อมๆ กันคราวละ 45 คน มีกระแสตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดีมากจนไม่สามารถรองรับ

ความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาอาหารเย็น ประมาณระหว่างเวลา 19.00-21.00 นาฬิกา

ควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวของอำเภอปาย ก็มีธุรกิจร้านอาหารในระดับเดียวกันทยอยเกิดขึ้นมาใหม่อยู่ตลอดเวลาเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดที่ค่อนข้างจะมีอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับสภาพของภูมิอากาศในช่วงฤดูร้อน ประมาณเดือนมีนาคมถึงเดือนมิถุนายน ที่เรียกว่า Low Season นั้น มีอากาศร้อนอบอ้าวมาก ทำให้ปริมาณของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอปายมีจำนวนที่ลดน้อย นั้นย่อมหมายถึงแนวโน้มของผู้ที่จะมาใช้บริการก็จะมีจำนวนที่น้อยลงตามอัตราส่วนที่ลดลงของนักท่องเที่ยวโดยภาพรวม

อนุสนธิจากสถานการณ์ ของการแข่งขันทางการค้าที่เข้มข้น ตลอดจนถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจึงทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อร้านอาหารด้านตอง เพื่อจะได้ใช้ผลของการศึกษามาเป็นแนวทางในการวางแผน แก้ไขพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการที่สูงสุดแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของร้าน คือเมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด พูดแนะนำกันปากต่อปาก จนเกิดความเชื่อมั่นและ ความจงรักภักดีในตราของสินค้า ก็จะก่อให้เกิดการซื้อซ้ำ และนั่นก็จะส่งผลให้องค์กรสามารถ อยู่รอดได้ ภายใต้สภาวะของความผันผวนของวิกฤติการทางเศรษฐกิจในโลกปัจจุบัน

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ได้ทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าของร้านอาหารด้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
3. ผู้ประกอบการที่อยู่ในธุรกิจนี้ สามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงธุรกิจ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่ร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการตั้งราคา ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนของลูกค้าที่เกิดหลังจากการซื้อของลูกค้า กล่าวคือถ้าหากลูกค้าได้รับสินค้าและหรือบริการตามที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและถ้าหากลูกค้าไม่ได้รับสินค้าและหรือบริการตามที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการได้

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารได้

**ร้านอาหารล้านตอง** หมายถึง ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มตั้งอยู่เลขที่ 66 ถนนรังสิยานนท์ ตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่เน้นการตกแต่งร้านในแนวไทยประยุกต์ และเน้นรสชาติของอาหารไทยที่มีมาแต่ดั้งเดิม ตลอดจนมีการนำเสนออาหารที่สวยงามโดยการประยุกต์เอาวัฒนธรรมชาติมาร่วมใช้ในการนำเสนอ