

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การดำเนินชีวิตของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างมาก รวมถึงการบริโภคอาหาร ซึ่งพฤติกรรมของคนในปัจจุบันมีแนวโน้มในการบริโภคอาหารนอกบ้านบ่อยขึ้น อันสืบเนื่องจากการดำเนินชีวิตประจำวันมีความเร่งรีบมากขึ้น การจัดหาอาหารจึงต้องเน้นที่ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการทำอาหารเอง หรือหากต้องการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ ก็ไม่ต้องการจัดหาอาหารและเก็บกวาดเอง ท่ามกลางสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว แต่พฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้านของคนไทยยังคงมีอย่างต่อเนื่อง สาเหตุก็เพราะว่าสะดวกสบาย ราคาสมเหตุสมผล ร้านอาหารเป็นสถานที่ที่ผู้บริโภคสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย และอยู่ในราคาที่สมเหตุสมผล (อุษณา จันทร์กล้า 2552: ออนไลน์) ประเทศไทยเมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านอย่าง สิงคโปร์และมาเลเซีย มีอัตราการรับประทานอาหารนอกบ้านสูงที่สุด มีอัตราการจ่ายค่าอาหารนอกบ้านเฉลี่ยครัวเรือนละ 927 บาทต่อเดือน การรับประทานอาหารนอกบ้านจึงส่งผลให้ธุรกิจร้านอาหารไทยในปี 2551 มีมูลค่าสูงถึง 100,000 ล้านบาท (สง่า ดามาพงษ์ 2552: ออนไลน์)

อำเภอพาน เป็นหนึ่งใน 18 อำเภอ ที่อยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของจังหวัดเชียงราย มีจำนวนประชากรเป็นอันดับสองรองจากอำเภอเมืองเชียงราย โดยมีประชากร 119,134 คน แยกเป็น ประชากรชาย 58,968 คน ประชากรหญิง 60,166 คน โดยมีครัวเรือนทั้งหมด 48,194 ครัวเรือน อาชีพหลักคือ เกษตรกรรมและประมง สืบเนื่องจากอำเภอพานมีพื้นที่ในการเพาะปลูกเป็นจำนวนมากอีกทั้งมีความอุดมสมบูรณ์ในเรื่องของดินและน้ำ โดยเกษตรกรรมหลักคือ ข้าว โดยเป็นอำเภอที่มีการส่งออกข้าวมากที่สุดในภาคเหนือและเป็นแหล่งผลิตข้าวหอมมะลิที่ดีที่สุดในประเทศไทย ส่วนการประมง อำเภอพานถือว่าเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ปลาน้ำจืดที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดเชียงราย และถือเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจในการส่งออกปลาน้ำจืดไปตามพื้นที่จังหวัดต่างๆ มากที่สุดในเขตภาคเหนือ (ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย, 2552: ออนไลน์) ด้วยการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจที่ดำเนินอยู่ ทำให้ร้านอาหารต่างๆ จึงมีจำนวนมากด้วยเช่นกัน

ธุรกิจร้านอาหารนั้นมีความสำคัญกับผู้บริโภคในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงรายเป็นอย่างมาก ไม่เพียงแต่ผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผู้บริโภคที่มีรายได้ดีที่ต้องการ

ความสะดวกสบายในการรับประทานอาหารนอกบ้านอีกด้วย ปัจจุบันร้านอาหารในอำเภอพาน มีมากกว่า 100 ร้าน สืบเนื่องจากการที่ร้านอาหารส่วนใหญ่ใช้เงินลงทุนไม่สูงนัก การเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่จึงมีเพิ่มขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง การแข่งขันในเขตอำเภอพาน อยู่ในเกณฑ์ที่รุนแรง เนื่องจากประชากรในอำเภอพานมีไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับตัวเมืองเชียงราย กลุ่มลูกค้าจึงมีน้อยราย หากร้านอาหารใดไม่สามารถดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาในร้าน หรือ ไม่สามารถบริหารต้นทุนได้ก็จะปิดกิจการลงไป ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการก่อตั้งสมาคมผู้ประกอบการภัตตาคารร้านอาหารอำเภอพานเพื่อให้คำปรึกษาและสร้างความแข็งแกร่งให้กับผู้ประกอบการแล้วก็ตาม อัตราการเลิกกิจการก็ยังอยู่ในระดับที่สูงอยู่ (ประสิทธิ์ สอนปั้นคำ, 2552: สัมภาษณ์) การที่ธุรกิจร้านอาหารจะสามารถอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนี้ได้ ผู้ประกอบการจะต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอพาน เพื่อที่จะสามารถปรับใช้กลยุทธ์เพื่อให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคได้ ปัจจุบันได้มีการวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการด้านร้านอาหารเป็นจำนวนมาก แต่ผลงานวิจัยและงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่แล้วเป็นการศึกษาเกี่ยวกับสถานประกอบการร้านอาหารที่อยู่ในเขตตัวเมืองใหญ่ๆ หรือในเขตอำเภอเมืองแทบทั้งสิ้น ผู้เขียนจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อยู่ในเขตต่างอำเภอ ซึ่งในการศึกษารั้งนี้ได้ทำการศึกษา ในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมและปัจจัยต่างๆของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองและเขตอำเภอรอบนอกมีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของผู้ประกอบการที่ต้องการจะประกอบกิจการร้านอาหารในเขตต่างอำเภอหรือในเขตอำเภอรอบนอกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคท้องถิ่นต่อการเลือกร้านอาหารในอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบพฤติกรรมของผู้บริโภคท้องถิ่นต่อการเลือกร้านอาหารในอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมของธุรกิจร้านอาหาร ในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

นิยามศัพท์

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการใช้บริการร้านอาหาร ซึ่งค้นหาโดยใช้คำถาม 6Ws และ 1H ประกอบด้วย ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ผู้บริโภคซื้ออะไร ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ ใครมีส่วนในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด ผู้บริโภคซื้อที่ไหน และผู้บริโภคซื้ออย่างไร

ผู้บริโภคท้องถิ่น หมายถึง ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอพาน จังหวัดเชียงรายทั้งหมดที่เคยใช้บริการร้านอาหารในอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยการนั่งรับประทานที่ร้าน ซึ่งไม่รวมการซื้อกลับไปทานที่บ้าน

ร้านอาหาร หมายถึง ร้านอาหารที่แบ่งตามประเภทต่างๆ โดยจำแนกออกเป็น 5 ประเภทคือ

1. ห้องอาหารในโรงแรมหมายถึง ร้านอาหารที่ตั้งอยู่ภายในโรงแรม
2. ภัตตาคาร หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาดใหญ่ 2 คูหาขึ้นไป ที่รับประทานอยู่ในอาคารพนักงานแต่งกายมีแบบฟอร์ม
3. สวนอาหาร หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาดใหญ่ ที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่อยู่นอกอาคารบรรยากาศเป็นแบบธรรมชาติ พนักงานแต่งกายมีเครื่องแบบ
4. ร้านอาหารทั่วไป หมายถึง ร้านอาหารขนาดเล็ก 1-2 คูหา ที่รับประทานอาหารอยู่ในอาคารส่วนใหญ่เป็นอาหารประจำถิ่น หรือเป็นอาหารเฉพาะ เช่น ข้าวแกง ก๋วยเตี๋ยว ข้าวมันไก่ ข้าวหมูแดงส้มตำ ฯลฯ
5. ร้านเครื่องดื่ม ขนมหวาน หรือไอศกรีม หมายถึง ร้านที่จำหน่ายเฉพาะเครื่องดื่ม ขนมหวาน หรือไอศกรีม เท่านั้น (สำนักงานโครงการสุขภาพิบาลอาหาร กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2552)