

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ทุกคนนั้น ย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานเหมือนกัน คือ ปัจจัยสี่ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ซึ่งปัจจัยที่สำคัญต่อมนุษย์มากที่สุด คือ อาหาร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มนุษย์ต้องมีการบริโภคอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันวิถีชีวิตของคน โดยเฉพาะในเขตเมือง ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เนื่องจากภาวะแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เนืองๆ ทำให้การดำเนินชีวิตในแต่ละวันเร่งรีบมากขึ้น จนหลายๆ คนไม่มีเวลาในการประกอบอาหารรับประทานเองที่บ้าน ถึงแม้ในปัจจุบันต้องเน้นการประหยัดในการใช้จ่ายใช้สอยในเรื่องต่างๆ ให้มากขึ้นก็ตาม โดยเฉพาะราคาน้ำมันที่พุ่งสูงขึ้นเรื่อยๆ จนทำให้ราคาสินค้าโดยทั่วไปสูงขึ้น ผู้บริโภคจึงต้องมีการพิจารณาในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการให้รอบคอบและคุ้มค่ามากขึ้น รวมถึงปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจอื่นๆ ที่ยังมีความไม่แน่นอนอยู่ เช่น สภาพอากาศ การเมือง การกำหนดเวลาเปิด-ปิดร้าน เป็นต้น แต่การรับประทานอาหารนอกบ้านก็ยังเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงได้ยาก เพราะนอกจากเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น การรับประทานอาหารนอกบ้าน ยังถือว่าเป็นการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน รวมถึงเพื่อการเจรจาทางธุรกิจ และยังเป็นสถานที่ที่ให้ความบันเทิงและคลายเครียดแก่ผู้ที่มาใช้บริการด้วย ประกอบกับธุรกิจบริการในปัจจุบันของไทย มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนของประเทศมากขึ้น เห็นได้จากอัตราการรายได้ต่อหัวของประชากรที่เพิ่มสูงขึ้นทุกๆ ปี (สุรรัตน์ เตชะทวีวรรณ, 2547 : 35) และการขยายตัวของธุรกิจประเภทนี้ยังส่งผลดีต่อภาคเกษตรกรรม เนื่องจากทำให้มีการใช้วัตถุดิบจากภาคเกษตรกรรมและมีการจ้างงานเพื่อการบริการที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชากรมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

โดยการขยายตัวของธุรกิจประเภทร้านอาหารนี้ มักจะมีทิศทางเดียวกันกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของพื้นที่หรือจังหวัดนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของจังหวัดเลย ที่ว่า “เมืองในฝันของนักท่องเที่ยวและนักลงทุน ภายใต้การพัฒนาที่ยั่งยืน”(คำรับรองการปฏิบัติราชการจังหวัดเลย, 2548) ซึ่งจังหวัดเลย ถือเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงมากจังหวัดหนึ่งของไทย ในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว ทั้งสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เขียววัฒนธรรมและโบราณสถานอื่นๆ เช่น ภูกระดึง ภูเรือ แก่งคุดคู้ พระธาตุศรีสองรัก งานประเพณีผีตาโขน เป็นต้น ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจประเภทร้านอาหารอย่างมากและจังหวัดเลยยังเป็นจังหวัดที่มีโอกาสในการขยายตัวทางเศรษฐกิจ

โดยเฉพาะธุรกิจเหมืองแร่ที่กำลังมีการเพิ่มการลงทุนมากขึ้น ส่งผลให้ประชากรสัญจรและแอบแฝงในจังหวัดเลย มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นด้วย ประกอบกับธุรกิจประเภทร้านอาหารในจังหวัดเลยในปัจจุบัน ยังมีการแข่งขันที่ไม่รุนแรงมากนัก ธุรกิจประเภทนี้จึงเป็นธุรกิจที่มีโอกาสทางการตลาดที่ดีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ดังนั้น จากความสำคัญทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดเลย รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการนำไปช่วยในการตัดสินใจ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด เนื่องจากการบริการนั้นเมื่อได้เกิดขึ้นและทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการรายนั้น ก็จะกลับมาใช้บริการที่ร้านอาหารแห่งนั้นอีก ส่งผลให้ผู้ประกอบการอยู่ในธุรกิจไปได้ระยะยาว แต่หากให้บริการไปแล้ว ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ จนทำให้ไม่มาใช้บริการที่ร้านอาหารแห่งนั้นอีก ย่อมส่งผลกระทบต่อรายได้และส่งผลเสียต่อธุรกิจได้

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่มีต่อร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย
- 2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่มีต่อร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในช่วงปกติและช่วงเทศกาล

## 3. สมมติฐานการศึกษา

- 3.1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย แตกต่างกัน
- 3.2 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเลย แตกต่างกัน
- 3.3 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเลย แตกต่างกัน
- 3.4 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย แตกต่างกัน

3.5 พฤติกรรมของผู้บริโภค (งานอดิเรกหรือรูปแบบการพักผ่อน(lifestyle)) ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (ความต้องการบริการเสริมต่าง ๆ ) ที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย แตกต่างกัน

3.6 ความพึงพอใจของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมของผู้บริโภค ที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

#### 4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 การศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ภายใต้ขอบเขตการศึกษา ดังนี้

4.1.1 กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ทำการศึกษาคือ ผู้บริโภคทั้งเพศชายและหญิงที่เคยรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

4.1.2 ร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ประจำปี 2548

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา แยกตาม สมมติฐานที่จะทดสอบ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ → เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา

ตัวแปรตาม → ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ใน อ. เมือง จ. เลย

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 1 แสดงตัวแปรสมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
เพศ, อายุ, อาชีพ	- ความถี่ ช่วงเวลา ระยะเวลาในการรับประทาน ค่าใช้จ่าย เหตุผลในการเข้ามาใช้บริการ จำนวนคนที่มารับประทาน วิธีการที่ทำให้รู้จักร้าน - พฤติกรรมการใช้บริการในช่วงเทศกาล (เทศกาลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่าย ช่วงเวลา จำนวนคนที่มารับประทานด้วย และวิธีการที่ทำให้รู้จักร้าน)
ระดับรายได้	ค่าใช้จ่าย (ทั้งในช่วงปกติและช่วงเทศกาล) และความถี่

ตารางที่ 1 แสดงตัวแปรสมมติฐานข้อที่ 2 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	วิธีการที่ทำให้รู้จักร้านทั้งในช่วงปกติและช่วงเทศกาล
สถานภาพสมรส	- ความถี่ ระยะเวลาในการรับประทานและเหตุผลในการเข้ามาใช้บริการ - จำนวนคนที่มารับประทาน (ทั้งในช่วงปกติและช่วงเทศกาล)
ภูมิลำเนา	- ความถี่ เหตุผลในการเข้ามาใช้บริการ เทศกาลที่เข้ามาใช้บริการ - จำนวนคนที่มารับประทาน วิธีการที่ทำให้รู้จักร้าน (ในช่วงปกติและช่วงเทศกาล)

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเลย

ตารางที่ 2 แสดงตัวแปรสมมติฐานข้อที่ 3

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
อายุ	ความชอบประเภทอาหารและความต้องการบริการเสริม
ภูมิลำเนา	ความชอบประเภทอาหาร

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงตัวแปรสมมติฐานข้อที่ 4

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
รสนิยม(รสนชาติ)	ระดับความพึงพอใจในเรื่องคุณลักษณะของอาหารและ/หรือเครื่องดื่ม
ความชอบประเภทอาหาร, ความต้องการบริการเสริม	ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

สมมติฐานข้อที่ 5 พฤติกรรมของผู้บริโภค (งานอดิเรกหรือรูปแบบการพักผ่อน (lifestyle)) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (ความต้องการบริการเสริม) ที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ตัวแปรอิสระ → งานอดิเรกหรือรูปแบบการพักผ่อน (lifestyle)

ตัวแปรตาม → ความต้องการบริการเสริม

สมมติฐานข้อที่ 6 ความพึงพอใจของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมของผู้บริโภค ที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ตัวแปรอิสระ → ความถี่ ระยะเวลาในการรับประทาน ค่าใช้จ่าย จำนวนคนที่มา รับประทาน เฉพาะในช่วงเวลาปกติ

ตัวแปรตาม → ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

## 5. นิยามศัพท์

5.1 ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลทั่วไปทั้งเพศชายและหญิงที่เคยรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

5.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจจากการได้รับบริการ ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบใจ ประทับใจ และความพึงพอใจในการรับประทานอาหารที่ได้รับบริการอย่างเพียงพอ จากกลยุทธ์ทางการตลาดของร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

5.3 พฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมการบริโภคของบุคคลทั่วไปทั้งเพศชายและหญิงที่เคยรับประทานอาหารที่ร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

5.4 ร้านอาหาร หมายถึง ร้านอาหาร สวนอาหาร หรือภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีรายชื่อใน “ทะเบียนรายชื่อร้านอาหารที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อย ระดับอำเภอ (อำเภอเมือง) ปี 2548(ต่ออายุ)” (สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเลย, 2548) มีลักษณะที่เน้นการบริการจำหน่ายอาหาร (อาหารไทยและ/หรืออาหารต่างประเทศ) และเครื่องดื่มมากกว่า ความบันเทิง มีขนาดของร้านที่สามารถบริการลูกค้าได้ตั้งแต่ 50 ที่นั่งขึ้นไป มีพนักงานเสิร์ฟ มีสถานที่ตั้งและเวลาเปิด-ปิด ที่แน่นอน จำหน่ายในที่เอกชนมิใช่ที่หรือทางสาธารณะ และไม่รวมที่จำหน่ายในโรงแรม

5.5 องค์ประกอบทั้ง 8 ของการบริหารบริการแบบผสมผสาน หมายถึง ตัวแปรในการตัดสินใจ 8 ประการ ที่ผู้บริหารหรือเจ้าของร้านอาหารในจังหวัดเลย จะต้องพิจารณา ได้แก่ องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ สถานที่หรือไฮเบอร์สเปซ กระบวนการ ผลผลิตและคุณภาพ บุคคล การส่งเสริมตลาดและการให้การศึกษาลูกค้า หลักฐานที่เป็นตัววัตถุ ราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้บริการ

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวางนโยบายในด้านการบริหารพนักงาน ให้เกิดการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และบริการที่เป็นแบบอย่างมาตรฐานในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ผู้รับบริการ

6.2 เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในการพัฒนาประสิทธิภาพและปรับปรุงแผนงานต่างๆ เช่น บริษัทจำหน่ายเครื่องคั้นต่างๆ ที่จำหน่ายให้แก่ร้านอาหารโดยตรง หน่วยงานจัดหางาน (บริก) เป็นต้น

6.3 เพื่อเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบริการอาหาร เช่น ผู้ผลิต/จำหน่ายเนื้อสัตว์หรือวัตถุดิบในการประกอบอาหารอื่นๆ (ผักและผลไม้) ผู้จำหน่ายน้ำคั้น เป็นต้น

6.4 เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสถาบันศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตทางการคหกรรม และเพื่อเป็นการบริการความรู้แก่ประชาชนทั่วไป