

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตบริเวณภาคเหนือของไทยเคยเป็นส่วนหนึ่งของอาณาจักรล้านนามาก่อน ช่วงที่อาณาจักรแห่งนี้เรืองอำนาจ ได้แผ่ขยายอาณาเขตเข้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เช่น พม่า ลาวและมีผู้คนจากดินแดนต่าง ๆ อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานในดินแดนแห่งนี้ จึงได้รับวัฒนธรรมหลากหลายชนชาติต่าง ๆ เข้ามาในชีวิตประจำวันรวมทั้งอาหารการกิน

อาหารของภาคเหนือ ประกอบไปด้วยข้าวเหนียวเป็นอาหารหลัก มีน้ำพริกชนิดต่าง ๆ เช่น น้ำพริกหนุ่ม น้ำพริกฮ่อง และมีแกงหลายชนิดเช่น แกงโฮะ แกงแค นอกจากนี้ยังมีเห็ดหมด ไล่ฮั่ว แคมหมูและผักต่าง ๆ สกาวพอกาศมีส่วนทำให้อาหารพื้นบ้านภาคเหนือแตกต่างจากภาคอื่น ๆ นั่นคือ การที่อากาศหนาวเย็นเป็นเหตุผลให้อาหารส่วนใหญ่มีไขมันมาก เช่นน้ำพริกฮ่อง แกงฮังเล ไล่ฮั่ว เพื่อช่วยให้ร่างกายอบอุ่น อีกทั้งการอาศัยอยู่ในหุบเขาและบนที่สูงใกล้กับป่า จึงนิยมนำพืชพันธุ์ในป่ามาปรุงอาหาร เช่นผักแคบ บอน หยวกกล้วย ผักหวาน ทำให้เกิดอาหารพื้นบ้านชื่อต่าง ๆ เช่น แกงแค แกงหยวกกล้วย แกงบอน อาหารพื้นบ้านภาคเหนือมีความพิเศษตรงที่มีการผสมผสานวัฒนธรรมการกินจากหลายกลุ่มชน เช่น ไทใหญ่ จีนฮ่อ ไทลื้อ และคนพื้นเมือง (วิไลภรณ์ สุคจา, 2554)

อำเภอศรีราชา เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดชลบุรีซึ่งอยู่ทางภาคตะวันออกของประเทศไทยที่มีประชากรทั้งหมด 193,645 คน โดยแยกเป็นประชากรชาย 95,972คนและประชากรหญิง 97,673 คน และมีประชากรแฝงโดยประมาณ 44,000คน ความหนาแน่นประชากร 300,897 คน/ตารางกิโลเมตร (เทศบาลอำเภอศรีราชา) เนื่องจากอำเภอศรีราชามีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นในด้านภูมิศาสตร์ที่รายล้อมด้วยนิคมอุตสาหกรรมซึ่งมีคนต่างถิ่นย้ายเข้ามาอาศัยจำนวนมาก ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและธุรกิจบริการ ซึ่งได้แก่ ธุรกิจโรงแรมที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยวเป็นต้น เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นธุรกิจร้านอาหารจึงเป็นหนึ่งในธุรกิจที่น่าสนใจในการลงทุนประกอบกิจการ

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีร้านอาหารอยู่มากมายหลายประเภทเช่น ร้านอาหารจีน ร้านอาหารญี่ปุ่น ร้านอาหารยุโรป ร้านอาหารไทย และร้านอาหารอื่น ๆ อีกมากมาย จากประเภทของร้านอาหารดังกล่าวมีอยู่ประเภทหนึ่งที่น่าสนใจนั่นก็คือ ร้านอาหารประจำท้องถิ่นภาคเหนือในชลบุรีหรือศรีราชานั้นยังมีน้อย ทำให้คู่แข่งสำหรับร้านอาหารประจำ

ท้องถิ่นภาคเหนือมีน้อย ดังนั้นโอกาสในการจะบุกเบิกทำธุรกิจด้านอาหารประจำภาคเหนือในศรีราชานั้น จึงมีโอกาสดังนั้นเป็นไปได้สูง ที่จะมีผู้ที่เข้ามาลิ้มลองอาหารเหนือ อีกทั้งแนวโน้มของผู้บริโภคที่นิยมรับประทานอาหารที่มีรสชาติแปลกใหม่ ไม่ว่าจะเป็นอาหารต่างประเทศหรืออาหารประจำภาคก็มีแนวโน้มสูง โดยดูจากจำนวนคนที่เข้าไปรับประทานอาหารในร้านอาหารประจำภาคอีสานมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารท้องถิ่นภาคเหนือของผู้บริโภคในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจลงทุนในธุรกิจร้านอาหารประจำภาคเหนือและเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ ตลอดจนเพื่อวางแผนกลยุทธ์การตลาดของร้านอาหารภาคเหนือให้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารท้องถิ่นภาคเหนือของผู้บริโภคในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารท้องถิ่นภาคเหนือของผู้บริโภคอาหารในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

สมมุติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน มีปัจจัยการตลาดส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารท้องถิ่นภาคเหนือของผู้บริโภคในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารท้องถิ่นภาคเหนือของผู้บริโภคในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. ทราบถึงพฤติกรรมการบริโภคอาหารท้องถิ่นภาคเหนือของผู้บริโภคอาหารในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
3. ผลที่ได้จากการศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการร้านอาหารท้องถิ่นภาคเหนือ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารท้องถิ่น ภาคเหนือของผู้บริโภคในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่อาศัยในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเปรียบเทียบจากตารางสำเร็จรูปของเครจซ์และมอร์แกน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 307 คน สำหรับการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำวิจัยทำการเก็บข้อมูลในวันเสาร์และอาทิตย์ของสัปดาห์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ.2554 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2555

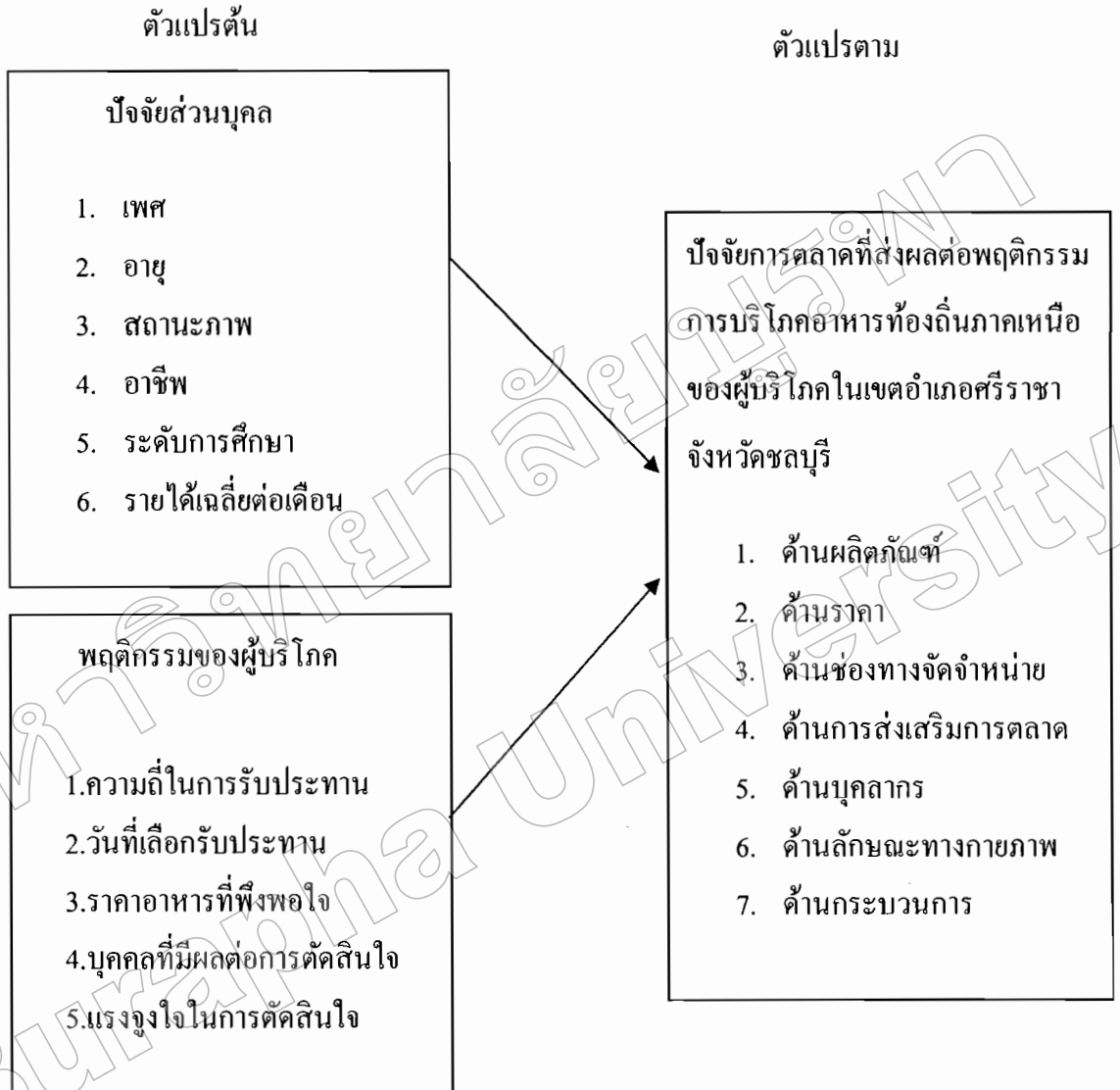
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารท้องถิ่น ภาคเหนือของผู้บริโภคในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ดังนี้

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานะ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ พฤติกรรมของผู้บริโภค คือ ความถี่ในการรับประทาน วันที่เลือกรับประทาน ราคาอาหารที่พึงพอใจ บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ และ แรงจูงใจในการตัดสินใจ

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยการตลาด คือ ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรม หมายถึง การปฏิบัติหรือการแสดงออกเกี่ยวกับการบริโภคที่บุคคลกระทำเป็นประจำเป็นการแสดงทั้งทางด้านการกระทำ และความคิด ความรู้สึกต่าง ๆ ต่อการบริโภคอาหาร ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่มีภูมิลำเนาและผู้ที่ไม่ใช่ภูมิลำเนา อาศัยอยู่ในอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

ปัจจัยการตลาด หมายถึง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการด้านบริการของมนุษย์ได้ คือสิ่งที่ผู้ขายมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

ด้านราคา หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงินลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบระหว่างราคา กับคุณค่า ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคา การให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการบริการให้ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกบริการที่แตกต่างกัน

ด้านช่องทางจัดจำหน่าย หมายถึง กระบวนการจัดจำหน่ายของธุรกิจบริการมีหลักเกณฑ์ที่ควรคำนึง 2 ประการ คือ การเข้าถึงได้และพร้อมที่จะให้บริการได้ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านการเลือกทำเลที่ตั้งสำหรับการให้บริการ และช่องทางในการนำเสนอบริการ

ด้านส่งเสริมการตลาด หมายถึง เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็วหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

ด้านกระบวนการ หมายถึง เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

อาหารท้องถิ่นภาคเหนือ หมายถึง อาหารที่ประกอบด้วยข้าวเหนียวเป็นอาหารหลัก มีน้ำพริกชนิดต่าง ๆ เช่น น้ำพริกหนุ่ม น้ำพริกอ่อน มีแกงหลายชนิด เช่น แกงโสะ แกงแค นอกจากนั้นยังมีแหนม ไส้อั่ว แคบหมูและผักต่าง ๆ สภาพอากาศก็มีส่วนสำคัญที่ทำให้อาหารพื้นบ้านภาคเหนือแตกต่างจากภาคอื่น ๆ การที่อากาศหนาวเย็นเป็นเหตุผลให้อาหารส่วนใหญ่มีไขมันมาก เช่น น้ำพริกอ่อน แกงฮังเล ไส้อั่ว เพื่อช่วยให้ร่างกายอบอุ่น อีกทั้งการที่อาศัยอยู่ในหุบเขาและบนที่สูงใกล้ป่า จึงนิยมนำพืชพันธุ์ในป่ามาปรุงเป็นอาหาร เช่น ผักแค บอน หยวกกล้วย ผักหวาน ทำให้เกิดอาหารพื้นบ้านชื่อต่าง ๆ เช่น แกงแค แกงหยวกกล้วย แกงบอน อาหารพื้นบ้านภาคเหนือมีความพิเศษตรงที่มีการผสมผสานวัฒนธรรมการกินจากหลายกลุ่มชน เช่น ไทใหญ่ จีนฮ่อ ไทลื้อ และคนพื้นเมือง