

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมแห่งการแข่งขันของธุรกิจซึ่งจะทวีความรุนแรงไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก กลาง หรือ ใหญ่ และไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องการอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันปัจจุบันซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการช่วยเพิ่มสมรรถภาพการแข่งขันขององค์กร คือ แนวทางในการบริหารจัดการ

สิ่งสำคัญที่สุดในกิจกรรมของมนุษย์ คือ การบริหาร ตั้งแต่ผู้คนเริ่มรู้จักการรวมกลุ่มกันทำงานเพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งพวกเขาไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เพียงลำพัง การบริหารจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการประสานความพยายามของแต่ละบุคคล (Wehrich & Koothz, 1993, p. 4) ซึ่งสอดคล้องความคิดเห็นของ เซอร์โต (Certo, 1985, p. 9) กล่าวว่า การบริหารเป็นสิ่งที่จะสนับสนุนกิจกรรม ของแต่ละบุคคลเพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และบทบาทผู้บริหารงาน คือ การนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายโดยมีความรับผิดชอบต่อการรวบรวม ใช้ทรัพยากรขององค์กร การจัดการทรัพยากร และการประสานงาน จึงก่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Carlicle, 1976, p. 5) และธงชัย สันติวงษ์ (2536, หน้า 3) ได้เน้นความสำคัญของการบริหารไว้ในบรรดากิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ที่ดำเนินการอยู่นั้น ไม่มีสิ่งใดสำคัญกว่าการบริหารหรือการจัดการ ทั้งนี้เพราะงานด้านบริหารหรือจัดการนี้จะเป็นงานสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกให้มนุษย์ทำงานได้โดยมีประสิทธิภาพมากที่สุดกว่าแต่ก่อน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กร โดยการประเมินสภาพของการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นอยู่ และประเมินความเหมาะสมหรือคุณค่าที่มีต่อองค์กร เพื่อจะได้สร้างการบริหารจัดการองค์กร ให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด ที่ผ่านมา มีความพยายามเป็นอย่างมากที่จะจัดประเภทของการบริหารจัดการองค์กร เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์และเพื่อส่งเสริมหรือเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กร เพราะเชื่อว่าการบริหารจัดการองค์กร โดยประยุกต์เอาเทคนิค

หรือหลักการบริหารต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมกับองค์กรนั้น ๆ อันจะส่งผลให้การพัฒนางองค์กรเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง เหมาะสมได้ง่ายขึ้น

ในการดำเนินกิจการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของผลิตภัณฑ์ ราคา การบริการ รวมทั้งการบริหารจัดการที่อยู่ในรูปแบบของธุรกิจ มีปัญหาสำคัญเร่งด่วนที่มีผลกระทบในการแข่งขันของธุรกิจในด้านต่าง ๆ มากมาย ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการร้านอาหารที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาร้านอาหาร เพื่อที่จะให้ร้านอาหารอยู่รอด และสามารถสร้างกำไรได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการร้านอาหารที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการร้านอาหารที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการร้านอาหารกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา

### สมมติฐานของการวิจัย

1. การบริหารจัดการร้านอาหารที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน
2. การบริหารจัดการร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา จำนวน 4,520 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970,p.608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ(independent variables)

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 การบริหารจัดการร้านอาหาร ได้แก่

- การบริหารคน
- การบริหารเงิน
- การบริหารวัสดุอุปกรณ์
- การบริหารงานทั่วไป
- การบริหารการตลาด

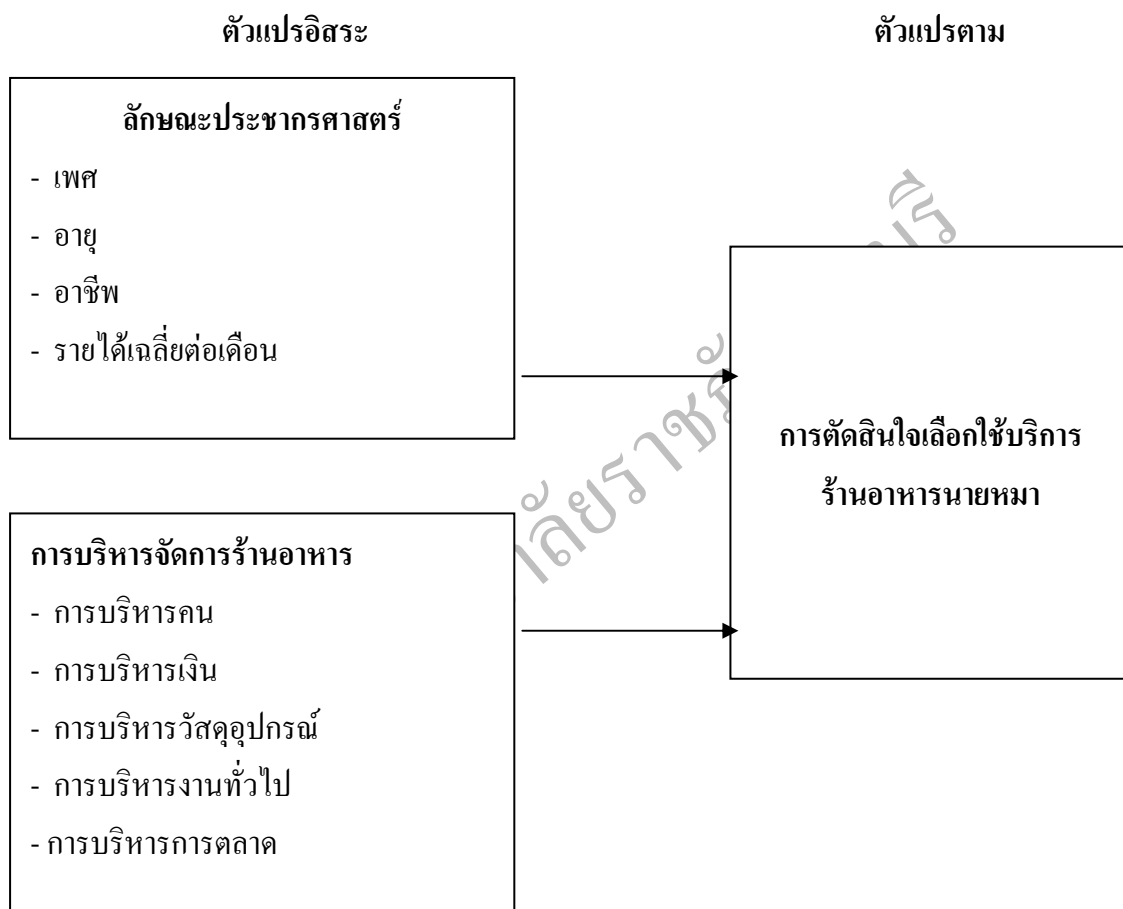
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหาร

นายหมา

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่ มีนาคม 2552 - พฤษภาคม 2552

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการร้านอาหารที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารของ สมพงษ์ เกษมสิน (2523) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**การบริหาร** หมายถึง การปฏิบัติการตามหน้าที่บริหารของร้านอาหารนายหมา จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

**การบริหารคน** หมายถึง การทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับ ผู้ให้บริการซึ่งเป็นพนักงานของร้าน

**การบริหารเงิน** หมายถึง การจัดหาเงินทุน และการบริหารงบประมาณ ในการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม ให้มีปริมาณเพียงพอที่จะสามารถดำเนินกิจกรรมของร้านอาหารได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

**การบริหารวัสดุอุปกรณ์** หมายถึง เครื่องมือ เครื่องใช้ และวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในร้านอาหารนายหมา

**การบริหารงานทั่วไป** หมายถึง การจัดระบบบริหารองค์กร การให้บริการ บริหารงาน อื่นๆ ให้บรรลุตามมาตรฐานและคุณภาพ และเป้าหมายที่ทางร้านกำหนดไว้

**การบริหารการตลาด** หมายถึง การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด ทำการพัฒนาแผนการตลาดให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเป้าหมาย จากนั้นจึงปฏิบัติตามแผนการตลาด และทำการควบคุมทางการตลาด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

**การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา** หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคคิดอย่างมีเหตุมีผล ในการเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา หรือพอใจในการเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา ได้แก่

- อาหารอร่อยรสชาติถูกปากลูกค้า
- อาหารราคาไม่แพง
- อาหารคุณภาพดีมีคุณค่าทางโภชนาการ
- บริการดีเยี่ยม
- เดินทางสะดวก
- มีการจัดโปรโมชั่นสม่ำเสมอ

## **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อทราบถึง การบริหารจัดการร้านอาหารที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา จังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาร้านอาหาร ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสามารถดำรงกิจการอยู่ได้พร้อมทั้งสามารถสร้างกำไรให้กับร้านค้าได้ด้วย

3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาถึง การบริหารจัดการร้านอาหารที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารนายหมา จังหวัดสมุทรปราการต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี