

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ. 851 : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรม และความพึงพอใจของลูกค้าร้าน Yatai Ramen
ผู้จัดทำ	: นายเรืองพงษ์ วงศ์บุญเรือง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.เทียน เสรมาัญญ
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: พฤษภาคม 2551
จำนวนหน้า	: 73 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “พฤติกรรม และความพึงพอใจของลูกค้าร้าน Yatai Ramen” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรม ของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น Yatai Ramen และศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดธุรกิจบริการของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น Yatai Ramen ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามลูกค้าผู้มารับประทานอาหาร จำนวนรวมทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเชื้อชาติไทย เพศชาย อายุระหว่าง 16 – 25 ปี เป็นนักเรียนและนักศึกษา มีความรู้ระดับปริญญาตรี รายรับต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มีความชื่นชอบวัฒนธรรมญี่ปุ่น รับรู้วัฒนธรรมญี่ปุ่นจากสื่อสิ่งพิมพ์ นิยมนิยมรับประทานอาหารนอกบ้าน ชื่นชอบอาหารญี่ปุ่น มารับประทานอาหารที่ร้าน Yatai Ramen เป็นมือเย็นตามปกติ

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค จำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่แน่นอน วันที่เลือกมาใช้บริการไม่แน่นอน บุคคลที่มารับประทานร่วมกันคือเพื่อน ส่วนใหญ่มา 2 คน นิยมสั่งอาหารมารับประทานร่วมกัน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคือ 19.01 – 21.00 น. ชอบรับประทานอาหารประเภทมากิ (ข้าวห่อสาหร่าย) เมนูที่รับประทานบ่อยคืออาหารประเภทราเม็ง ค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารเฉลี่ยต่อคนต่อครั้ง 101 – 150 บาท นิยมสั่งรายการอาหารมารับประทานแต่ละครั้งจำนวน 2 รายการ เหตุผลที่เลือกมารับประทานอาหารคือ ชื่นชอบอาหารญี่ปุ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจัดการส่งเสริมการตลาดให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยใช้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านใบปลิว และติด

ประกาศตามสถานศึกษา เพื่อให้เป็นที่รู้จักและจดจำมากยิ่งขึ้น การที่ลูกค้านิยมมารับประทานกับเพื่อน และการสั่งมารับประทานในแต่ละมีจำนวน 2 รายการ ทางร้านควรจัดชุดเซ็ต 2 รายการ โดยอาจพิจารณาเป็นชุดราเม็งเพราะเมนูราเม็งเป็นเมนูที่มีลูกค้ามารับประทานบ่อยที่สุด ร่วมกับมากี (ข้าวห่อสาหร่าย) ซึ่งเป็นเมนูที่เป็นที่ชื่นชอบมากที่สุด นอกจากนั้น ทางร้านควรจัดการส่งเสริมการตลาดโดยการจัดเป็นราคาพิเศษสำหรับเพื่อนที่ชวนเพื่อนมารับประทานด้วยกันที่ร้าน ในการศึกษาปัจจัยด้านกายภาพ ทางร้านต้องเร่งปรับปรุงเพิ่มแสงสว่างของร้านให้มากขึ้น ในปัจจัยด้านสถานที่ เรื่องที่จอดรถสะดวก และที่จอดรถปลอดภัย เนื่องจากร้าน Yatai Ramen เป็นร้านที่ตั้งอยู่ริมถนนและใกล้กับตลาดนัดรินคำ การจอดรถจึงมีปัญหา และการนำรถเข้าไปจอดในอาคารศิริพานิช ก็มีการเรียกเก็บค่าที่จอดรถ ทางร้านจึงควรมีการเจรจากับเจ้าของอาคารที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ในปัจจัยบุคลากร ควรจัดชุดพนักงานร้านให้เหมาะสม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรมีการอบรมพนักงานรับอาหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพนักงานสามารถให้รายละเอียด และแนะนำรายการอาหารได้อย่างละเอียดถูกต้อง