

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อหัวเรื่อง	:	พฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารประเภทต้มยำ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ร้านเด็ดต้มยำ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	:	นางสาว สุทิวา สมใจมาก
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	:	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	25 สิงหาคม 2546
จำนวนหน้า	:	51 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารประเภทต้มยำและการใช้บริการร้านเด็ดต้มยำ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านเด็ดต้มยำ ถนนกำแพงดิน-สายใต้ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลแก่กิจการ สำหรับการปรับปรุงแผนการตลาด และการบริการ สร้างจุดเด่น ให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่ใช้บริการที่ร้านเด็ดต้มยำ ถนนกำแพงดิน-สายใต้ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ การหาอัตราส่วนร้อยละ การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท / รับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

พฤติกรรมผู้บริโภค การบริโภคอาหารต้มยำ รับประทานอาหารต้มยำ 1 – 3 ครั้งต่อเดือน นิยมรับประทานในวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ สำหรับพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหาร ร้านเด็ดต้มยำ รู้จักร้านเนื่องจากมีผู้แนะนำ และรับประทานที่ร้าน ความถี่ในการซื้อเดือนละครั้ง ผู้ร่วมรับประทานจำนวน 2 – 4 คน คนละ 51 – 150 บาท เลือกใช้บริการเพราะรสชาติและความหลากหลายของอาหาร นอกจากนี้ใช้บริการที่ร้านเด็ดต้มยำแล้ว ผู้บริโภคส่วนใหญ่ รับประทานที่ร้านแห่งอื่น ๆ ด้วย อาหารที่ผู้บริโภค นิยมสั่งเป็นประจำมากที่สุด ได้แก่

สาหร่ายห่อกุ้ง ผู้บริโภคมีความพึงพอใจ ระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (อาหาร) ด้านราคา และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร

ผลการวิจัย สามารถนำมาเป็นประโยชน์สำหรับกิจการในการปรับปรุงกิจการ ได้แก่ ควรเพิ่มความหลากหลายของอาหาร เน้นถึงความสะอาดของสถานที่ สร้างบรรยากาศของร้าน โดยลดความวุ่นวายลง หรือมีการเปิดเพลงคลอเบา ๆ เพื่อเพิ่มอารมณ์สในการรับประทาน จัดให้มีการโฆษณา ส่งเสริมการขาย พัฒนาระบบการบริหาร จัดระบบการสั่งอาหาร ความรวดเร็วในการบริการ เพิ่มทักษะด้านการบริการให้แก่พนักงานทางด้านมารยาทในการบริการ รวมถึงเครื่องแบบพนักงาน