

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากลูกค้า โดยกระจายการเก็บ ข้อมูลในวันจันทร์-อาทิตย์ พร้อมทั้งศึกษา จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ โดยข้อมูลที่ได้นำมา วิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุ 21 - 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.33 การศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.00 รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาทมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.33 อาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.67

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกร้านอาหารเกาหลี

ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการร้านอาหารเกาหลี ร้านอาหารเกาหลีบิวอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.67 ผู้ตอบแบบสอบถามชอบประเภทร้านอาหารเกาหลีในรูปแบบ ร้านอาหารเกาหลี และญี่ปุ่นแบบผสมผสาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.33 และมีอาหารจานเดียว อาหารชุด และบุฟเฟ่ต์ โดยมีทั้ง 3 รูปแบบในร้านเดียว คิดเป็นร้อยละ 48.66 ส่วนใหญ่ชอบการรับประทานอาหารเกาหลีแบบรับประทานที่ร้าน คิดเป็นร้อยละ 92.00 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารในร้านอาหารเกาหลี คือ อาหารมีผัก เครื่องเคียง หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 57.00 ผู้ที่มีบทบาทในการชักชวนให้ผู้ตอบแบบสอบถามไปรับประทานอาหารเกาหลี คือ เพื่อนร่วมงาน/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 46.34 พบว่า ผู้ที่มีบทบาทในการตัดสินใจในการเลือกรับประทานอาหารในร้านอาหารเกาหลีสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพื่อนร่วมงาน/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 43.67 ส่วนใหญ่ รับประทาน

อาหารเกาหลีกับ เพื่อนร่วมงาน/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 63.67 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านอาหารเกาหลี ในจำนวนที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารเกาหลีที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 56.00 ในวันที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 51.67 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ หลังเวลา 19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 65.67 โดยโอกาสที่ใช้บริการคือ อยากไปบริโภคอาหารเกาหลี คิดเป็นร้อยละ 58.00 ร้านอาหารใกล้แหล่งชุมชน คิดเป็นร้อยละ 39.67 งบประมาณต่อครั้งในการใช้บริการร้านอาหารเกาหลี 200-400 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.33 รู้จักร้านอาหารเกาหลีจากสื่อ ป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 75.00 ชอบรายการส่งเสริมการขาย การสะสมแต้มปี เช่น 5 ครั้งฟรี 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.33 ความรู้สึกหลังจากรับประทานอาหารเกาหลีโดยรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินที่จ่ายไป คิดเป็นร้อยละ 48.00

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลกับการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารเกาหลีในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อันดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.76)

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อันดับแรก ได้แก่ มีอาหารหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อันดับแรก ได้แก่ มีสถานที่ให้บริการของตนเองเป็นเอกเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.84)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยปัจจัยย่อย

ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อันดับแรก ได้แก่ มีโปรโมชั่นพิเศษ บูฟเฟต์ มา 3 จ่าย 2 เป็นต้น และทำการส่งเสริมการขายหรือจัดโปรโมชั่นเป็นประจำและต่อเนื่องค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อันดับแรก ได้แก่ พนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.77)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อันดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยอาหารและมีพนักงานคอยดูแลอย่างติดต่อดการรับประทานอาหารเช่น คอยเก็บจาน เติมน้ำ น้ำจิ้ม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด / ระบบถ่ายเทอากาศดี / ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.65)

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถนำมาอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior) เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อ และการใช้ของผู้บริโภค คำถามที่ใช้ค้นหา ลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อค้นหาคำตอบ 7 ข้อ มาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีอาชีพเป็น ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสม

การตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารอิตาเลียน ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ของวิชา บรรลือ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผู้บริโภคซื้ออะไร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชอบประเภทร้านอาหาร เกาหลีในรูปแบบผสมผสานระหว่าง ร้านอาหาร และ ญี่ปุ่น โดยเป็นร้านที่มีทั้งอาหารจานเดียว อาหารชุด และบุฟเฟ่ต์ ทั้ง 3 รูปแบบในร้านเดียว

ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลในการ ตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารในร้านอาหารเกาหลี คือ อาหารมีผัก เครื่องเคียง

ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ จากการศึกษาพบว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ พร้อมทั้งบุคคลที่ไปใช้บริการด้วย คือ เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารญี่ปุ่น ย่านถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ของฉัตรพงษ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) ที่พบว่าเพื่อน เป็นผู้ชักชวนและมีบทบาทในการตัดสินใจ

ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวันที่มาใช้บริการที่ไม่ แน่นนอน ซึ่งมักจะใช้บริการช่วงหลังเวลา 19.00 น. เป็นเวลานาน 1-2 ชั่วโมงต่อ ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของฉัตรพงษ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) ที่พบว่า ลูกค้ามักมาใช้บริการในช่วงหลังเวลา 19.00 น. เป็นเวลานาน 1-2 ชั่วโมง เช่นกัน

ผู้บริโภคเลือกที่ไหน จากการศึกษาพบว่าทำเลที่ตั้งของร้านอาหารเกาหลี ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามชื่นชอบมากที่สุด คือ ร้านอาหารใกล้แหล่งชุมชน โดยมีสถานที่ให้บริการของตนเอง เป็นเอกเทศ

ผู้บริโภคซื้ออย่างไร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักร้านอาหารเกาหลี จากสื่อ ป้ายโฆษณา มากที่สุด รองลงมาคือ ไปสเตอร์ที่ติดตามสถานที่ต่างๆ โดยมีรายการส่งเสริม การขายที่ชื่นชอบ คือ การสะสมแสตมป์ เช่น 5 ครั้งฟรี 1 ครั้ง โดยตั้งงบประมาณต่อครั้งในการใช้ บริการร้านอาหารเกาหลี 200-400 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของฉัตรพงษ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) ที่พบว่า มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อครั้ง 201-400 บาท แต่ไม่สอดคล้องในเรื่อง สื่อที่ทำให้รู้จัก ร้าน โดยการศึกษาของ ของฉัตรพงษ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) คือ เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำร้าน

โดยปัจจัยที่มีผลกับการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารเกาหลีในอำเภอ เมืองเชียงใหม่สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณรัชพงศ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) และจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียงของร้าน มีผลในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านราคา

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณรัชพงศ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) และจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ มีอาหารหลายระดับราคาให้เลือก มีผลในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณรัชพงศ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) และจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ มีสถานที่ให้บริการของตนเองเป็นเอกเทศ มีผลในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณรัชพงศ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) และจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ มีโปรโมชั่นพิเศษ บูฟเฟต์ มา 3 จ่าย 2 เป็นต้น มีผลในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณรัชพงศ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) และจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ พนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีผลในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณรัชพงศ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) และจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการ

รอกอยอาหารและมีพนักงานคอยดูแลอย่างดีตลอดการรับประทานอาหารเช้า คอยเก็บจาน เต็มน้ำ น้ำจิ้ม เป็นต้น มีผลในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฏชพงศ์ โชติปรีชารัตน์ (2552) และจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด / ระบบถ่ายเทอากาศดี / มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีผลในระดับมากที่สุด

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในครั้งนี้ทำให้พบข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการร้านอาหารเกาหลีในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มากที่สุด ได้แก่ ผู้หญิง อายุ 31-40 ปี รายได้ มากกว่า 25,000 บาท มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
2. รูปแบบร้านอาหารเกาหลีที่ชื่นชอบ คือ ร้านอาหารและญี่ปุ่นแบบผสมผสาน โดยมีทั้งอาหารจานเดียว เป็นชุด และบุฟเฟ่ต์ ทั้ง 3 รูปแบบในร้านเดียว
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกรับประทานอาหารในร้านอาหาร เนื่องจากอาหารมีผัก เครื่องเคียง หลากหลาย
4. เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน มีบทบาทในการเป็นผู้ริเริ่ม และผู้มีอำนาจตัดสินใจในการเลือกรับประทานอาหารเกาหลี
5. ช่วงเวลาเหมาะสมกับการใช้บริการมากที่สุด คือ หลังเวลา 19.00 น. โดยใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง
6. ท่าเลที่ตั้งของร้านอาหารเกาหลีที่ผู้บริโภคไปใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ร้านอาหารเกาหลีในแหล่งชุมชน และ ในห้างสรรพสินค้า
7. ผู้บริโภคมีงบประมาณต่อครั้งในการใช้บริการ คือ 200-400 บาท
8. สื่อที่ทำให้รู้จักร้านอาหารเกาหลี คือ ป้ายหน้าร้านและโปสเตอร์ที่ติดตามสถานที่ต่างๆ

9. รายการส่งเสริมการขายที่ ผู้บริโภคชื่นชอบ 3 อันดับแรก ได้แก่ การสะสม แสตมป์ เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนที่กำหนดก็จะสามารถทานฟรี 1 ครั้ง, ของแถม และใช้ บริการ 3 แกรม 1

10. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงของร้าน ความหลากหลายของรายการอาหารและเครื่องดื่ม และรสชาติอาหารถูกปากเป็นรสแบบดั้งเดิมสไตล์เกาหลี

11. ปัจจัยด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอาหารหลายระดับราคาให้เลือก

12. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการของตนเองเป็นเอกเทศ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้า และร้านอยู่ใกล้แหล่งชุมชน

13. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีโปรโมชั่นพิเศษ บูฟเฟต์ มา 3 จ่าย 2 เป็นต้น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ 2-3 คนเป็นอันดับสองรองจาก ไม่นั่นนอน รวมถึงการทำ การส่งเสริมการขายหรือจัดโปรโมชั่นเป็นประจำและต่อเนื่อง สั่งอาหาร 1 ชุดแถมรายการอาหารอื่น 1 จาน มีการบริการเครื่องเคียง แบบไม่คิดค่าใช้จ่าย และบริการ เครื่องดื่ม แบบไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น น้ำชา น้ำเปล่า เป็นต้น

14. ปัจจัยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับอาหารเป็นอย่างดี และพนักงาน เอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี

15. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยอาหารและมีพนักงานคอยดูแลอย่างดีตลอดการ รับประทานอาหารเช่น คอยเก็บจาน เติมน้ำ น้ำจิ้ม เป็นต้น

16. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด / ระบบถ่ายเทอากาศดี / มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สถานที่ให้บริการมีการติดเครื่องปรับอากาศ มีส่วนบริการลูกค้าอยู่กลางแจ้ง อากาศ ถ่ายเทสะดวก และความสะอาดของงาน ซ้อน/ซอม แก้วน้ำและอุปกรณ์ต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารเกาหลี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับส่วนประสบการณ์ตลาดบริการดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบการร้านอาหารเกาหลีในอำเภอเมืองเชียงใหม่ควรออกแบบการมีทั้งอาหารจานเดียว เป็นชุด และบุฟเฟต์ ทั้ง 3 รูปแบบในร้านเดียว และนำเสนอจุดขายด้วยผลิตภัณฑ์เสริม (Augmented Product) โดยการมีผักสด เครื่องเคียงที่กินกับอาหารเกาหลี เช่น กิมจิ มีให้บริการฟรีตลอด พร้อมนำเสนอถึงความหลากหลายของกิมจิ กว่า 20 ชนิดที่จะมีการเปลี่ยนไปทุกๆ สัปดาห์

ทางผู้ประกอบการร้านอาหารเกาหลีควรให้ความสำคัญถึงการสร้างแบรนด์ของทางร้าน และสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จัก และทำให้เกิดการบอกต่อในเชิงบวก เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านชื่อเสียงของร้าน เป็นอันดับแรก รวมถึงทางร้านควรมีอาหารให้หลากหลาย มีเมนูพิเศษ หมุนเวียนเปลี่ยนไปทุกๆ สัปดาห์ และที่สำคัญรสชาติควรถูกปาก เป็นรสดั้งเดิมสไตล์เกาหลี โดยมีการนำเสนอ เซฟชาวเกาหลี โดยตรง เพื่อการรับรู้ถึงความดั้งเดิมในรสชาติ รวมถึงอาจจัดเทศกาลกินปลา และเทศกาลกิมจิ เพื่อเป็นกิจกรรมทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ และสร้างสีสันให้กับทางร้านมากขึ้น

ด้านราคา

ทางผู้ประกอบการร้านอาหารเกาหลีควรให้ความสำคัญถึงความหลากหลายของระดับราคาอาหารที่มีตั้งแต่ราคาข่อมเยา ไปจนถึงราคาพิเศษ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกทานได้อย่างสบาย ทั้งนี้จากการที่ทางร้านมี การให้บริการอาหารจานเดียว เป็นชุด และบุฟเฟต์ นั้นผู้ประกอบการอาจกำหนดราคาอาหารบุฟเฟต์ ราคาอยู่ในช่วง 399 บาทสามารถเลือกทานได้ทั้งอาหารเกาหลีและญี่ปุ่น 299 เลือกทานได้เฉพาะเกาหลี หรือ ญี่ปุ่นอย่างเดียว เป็นต้น เนื่องจากเป็นระดับราคาที่คุณตอบแบบสอบถามตั้งงบประมาณในการทาน อยู่ที่ 200-400 บาท หรืออาหารประเภทจานเดียวอาจอยู่ในระดับราคา 70-150 หรือ อาหารเป็นชุด (Set) อาจอยู่ที่ 159,199 บาท เป็นต้น

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ท่าเลที่ตั้งของร้านอาจเลือกได้ 2 ที่ คือ ในห้างสรรพสินค้า / ศูนย์การค้า หรือ มีร้านเป็นเอกเทศ ใกล้แหล่งชุมชน ที่มองเห็นได้ชัดเจน โดยหน้าร้านควรติดป้ายที่มีขนาดใหญ่โดดเด่น เพื่อสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ประกอบการร้านอาหารเกาหลี อาจจัดโปรโมชั่น มา 3 ท่าน จ่าย 2 หรือลดราคา 10% ในช่วงเวลา 10.00 – 13.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการน้อยกว่าช่วงเวลาอื่น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ทางร้านฯ ควรออกแบบป้ายหน้าร้านให้มีความโดดเด่น โดยทำเป็นป้ายที่มีรูปเซฟเกาหลี และมีภาษาเกาหลี เพื่อสร้างบรรยากาศและการรับรู้ถึงการเป็นต้นฉบับ เนื่องจากการศึกษาคำนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านรสชาติอาหารถูกปากเป็นรสแบบดั้งเดิมสไตล์เกาหลี ในระดับมากที่สุด และอาจทำโปสเตอร์ ไปติดไว้ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ หรือร้านค้าที่เป็นพันธมิตร เนื่องจากการศึกษาคำนี้พบว่า สื่อที่ทำให้ลูกค้ารู้จักร้าน ได้แก่ ป้ายโฆษณาหน้าร้านและโปสเตอร์ รวมถึงอาจมีกิจกรรมโดยให้เซฟสอนทำกิมจิด้วยตนเอง เพื่อสร้างการรับรู้และรู้จักร้านสไตล์เกาหลี แบบต้นฉบับ

ในเรื่องการส่งเสริมการขาย ทางร้านฯ อาจมีแถมปี สำหรับอาหารบุฟเฟต์ เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนที่กำหนดก็จะสามารถทานฟรี 1 ครั้ง หรือเมื่อซื้ออาหารชุด แกรมฟรี ชุดผลไม้ หรือ ชุดชา-กาแฟ หรือ เมื่อสั่งอาหารชุดใหญ่ แกรมอาหารจานพิเศษอีก 1 จานและควรมีบริการเครื่องดื่มฟรี เช่น น้ำเปล่า น้ำชา เป็นต้น ทั้งนี้ทางร้านควรมีรายการส่งเสริมการขายที่เป็นประจำสม่ำเสมอ

จากการศึกษาพบว่า เพื่อน เป็นผู้มีบทบาทในการกระตุ้นและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกร้านอาหารเกาหลี ดังนั้นทางร้านอาจจัดโปรโมชั่นสำหรับเพื่อน มา 4 คนรับส่วนลด 7% มา 5 คน รับส่วนลด 10% มา 6 คนรับส่วนลด 15% เป็นต้นเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อการบอกต่อที่เพิ่มมากขึ้นนั่นเอง

ด้านบุคลากร

ผู้ประกอบการร้านอาหารเกาหลีควรให้ความสำคัญของจำนวนพนักงานที่เพียงพอ โดยมีพนักงานทุกคนต้องมีความรู้ในเรื่องของอาหารทุกชนิด โดยทางร้านฯควรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ อาหาร รสชาติ โดยพนักงานทุกคนต้องเคยชิม อาหารทุกเมนู เพื่อที่จะได้มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ สำหรับแต่ละเมนู รวมถึงเรียนรู้นำเสนอเมนูอาหารให้มีความน่าสนใจ ทั้งนี้พนักงานควรได้รับการอบรมในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ดีที่สุดใน โดยทางร้าน อาจทำใบประเมินผลไว้ที่โต๊ะ หากลูกค้ามีการประเมินผลในตัวพนักงานผู้ให้บริการในระดับดีมาก ทางร้านอาจมอบเงินเป็นสินน้ำใจในจำนวนเงินที่เหมาะสม หรือ สะสมเป็นผลงานประจำเดือน เป็นต้น

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการอยู่ที่ 1-2 ชั่วโมง รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามชอบใช้บริการในช่วงเวลาหลัง 19.00 น. ดังนั้นหากทางร้านมีการจัดบุฟเฟต์ ควรมีการกำหนดในชั่วโมงที่เหมาะสม คือ 1-2 ชั่วโมง ส่วนในช่วงเวลา 19.00 น. นั้นซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีการใช้บริการจำนวนมาก ทางร้านฯ สามารถเพิ่มจำนวนการหมุนเวียน หรือการให้บริการลูกค้าในปริมาณที่มากขึ้น โดยการ 1) เพิ่มโต๊ะเสริมในช่วงเวลานี้ หรือมี Zone พิเศษเฉพาะในช่วงเวลาดังกล่าว 2) อบรมพนักงานให้ทำการเก็บโต๊ะที่ทำการเช็คบิด แล้วด้วยความรวดเร็ว 3) ทางร้านอาจจัดโปรโมชั่นอิมภายใน 30-40 นาที รับคูปองพิเศษ มา 3 ฟรี 1 สำหรับใช้ครั้งต่อไปโดยใช้เวลาอื่นที่ไม่ใช่เวลา 19.00 น. เป็นต้น

พร้อมทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ระยะเวลาในการรอคอยอาหาร รวมถึงการมีพนักงานคอยดูแลอย่างดีตลอดการรับประทานอาหาร ดังนั้นนอกจากจำนวนพนักงานที่เพียงพอแล้ว กระบวนการทำงานในทุกส่วนต้องมีความรวดเร็ว กระชับ ฉับไว ตั้งแต่การรับเมนูอาหาร การสั่งให้แผนกครัว ต้องมีความชัดเจนและห้องครัวต้องรู้ว่าควรทำอาหารจานใดก่อน เพื่อเป็นการประหยัดเวลา ในการปรุงอาหาร และสร้างรวดเร็วในเสิร์ฟหรือการนำเอาเทคโนโลยี เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ทางร้านฯ ควรอบรมพนักงาน ให้มีกระบวนการให้การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทุกท่านโดยไม่ต้องให้ลูกค้าร้องขอ เช่น การเสิร์ฟน้ำ น้ำจิ้ม เป็นต้น และหมั่นสอบถามความต้องการด้วยการเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาการให้บริการ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง สถานที่ให้บริการสะอาด / ระบบถ่ายเทอากาศดี / มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ให้บริการมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ มีส่วนบริการลูกค้าอยู่กลางแจ้ง อากาศถ่ายเทสะดวก และความสะอาดของจานช้อน/ช้อน แก้วน้ำและอุปกรณ์ต่างๆ

เนื่องจากเป็นธุรกิจร้านอาหาร สิ่งที่สำคัญคือ ความสะอาด ในทุกๆส่วนที่ลูกค้าสัมผัสได้ เช่น อาหาร ภาชนะใส่อาหาร และสถานที่ ต้องมีความสะอาดที่สุด โดยมอบหมายให้พนักงานที่ดูแลในแต่ละงาน ให้ใส่ใจเป็นพิเศษ อาจจัดตารางทำความสะอาดไว้ เช่น ความสะอาดบริเวณทางเดิน ห้องน้ำ โต๊ะ จานช้อน โดยผู้จัดการร้านหรือเจ้าของร้าน ควรทำการสุ่มตรวจสอบความสะอาด อย่างเป็นประจำ หากพบความไม่สะอาดควรมีบทลงโทษขึ้น

โครงสร้างร้านการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ ควรออกแบบให้มีความโปร่งโล่งสบาย มีอากาศถ่ายเท มีพัดลมดูดอากาศ หรือควันทันต่างๆ และที่สำคัญควรติดเครื่องปรับอากาศ เพื่อความสบายใน

การรับประทานอาหาร และอาจมีไขมันพิเศษกลางแจ้ง ไว้รองรับบริการสำหรับลูกค้าบางรายที่มี
ความชื่นชอบ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยเพิ่มเติม

สำหรับผู้ที่สนใจในธุรกิจร้านอาหารเกาหลี ควรทำวิจัยในเรื่องประเภทร้านอาหาร
เกาหลี รวมถึงรูปแบบอาหารเกาหลี ให้มีความละเอียดมากขึ้น เพื่อมีข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์
สำหรับเปิดร้านในอนาคตต่อไป