

บทคัดย่อ

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภคเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจประเภทภัตตาคารร้านอาหารที่มีความจำเป็นต้องอาศัยปริมาณการซื้อจากผู้บริโภค ยิ่งผู้บริโภคมีการซื้อซ้ำมากขึ้นยิ่งทำให้รายได้ของผู้ประกอบการสูงขึ้น ซึ่งหากผู้ประกอบการสามารถเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีปริมาณซื้อสูงได้จะทำให้ผู้ประกอบการมีความได้เปรียบมากกว่าคู่แข่งที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

งานวิจัยเฉพาะเรื่องฉบับนี้ทำการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการร้านอาหาร กรณีศึกษาภัตตาคารอาหารเกาหลี-ญี่ปุ่น ซูกิชิ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกศึกษาใน 4 สาขา ได้แก่ ซูกิชิสาขาเซ็นทรัลบางนา ซูกิชิสาขาเซ็นทรัลลาดพร้าวชั้น 1 ซูกิชิสาขาสยามเซ็นเตอร์ และซูกิชิสาขานวมินทร์ ซิตี้ อเวนิว โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการภัตตาคารอาหารเกาหลี-ญี่ปุ่น ซูกิชิทั้งโดยรวมและแยกรายสาขาของผู้บริโภคทั้งสองกลุ่มที่แบ่งตามความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริโภคที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการในภัตตาคารอาหารเกาหลี - ญี่ปุ่น ซูกิชิ ทั้ง 4 สาขา แล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่ใช้บริการภัตตาคารอาหารเกาหลี-ญี่ปุ่น ซูกิชิ ทั้งโดยรวมและรายสาขามีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุเฉลี่ย ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงรายได้ ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการที่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลักษณะกลุ่มในการใช้บริการ จำนวนผู้ใช้บริการ เวลาที่นิยมรับประทานซูกิชิและรับประทานอาหารปิ้งย่างรวมถึงประเภทอาหารญี่ปุ่นที่นิยมสั่ง สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนั้น ทั้งโดยรวมและรายสาขาไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยส่วนใหญ่ผู้บริโภคใช้บริการซูกิชิเนื่องจากความหลากหลายของรายการอาหาร ที่มีจำหน่ายทั้งอาหารเกาหลีและอาหารญี่ปุ่น ผู้บริโภคเปรียบเทียบราคาอาหารกับคุณภาพอาหารและคุณภาพการบริการเป็นหลัก ประเภทอาหารญี่ปุ่นที่ผู้บริโภคนิยมเลือกรับประทานคือ อาหารญี่ปุ่นประเภทย่าง ส่วนประเภทอาหารเกาหลีที่ผู้บริโภคนิยมเลือกรับประทาน คือ อาหารเกาหลีประเภทย่างที่ผู้บริโภคเลือกย่างเอง หาก

พิจารณาในภาพรวม พบว่ากลุ่มผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าประจำมีอายุเฉลี่ยสูงกว่าผู้บริโภคกลุ่มลูกค้าทั่วไป ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและทำธุรกิจส่วนตัวเป็นเจ้าของกิจการระดับรายได้จึงสูงกว่ากลุ่มลูกค้าทั่วไป แต่ยินดีจ่ายราคาอาหารต่อเซ็ทและจานเดี่ยวต่ำกว่าลูกค้าทั่วไป ทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าทั่วไปนิยมเปรียบเทียบราคากับคุณภาพอาหารและคุณภาพการบริการมากกว่าการเปรียบเทียบกับร้านอาหารรายอื่น จากการศึกษาพบว่าลูกค้าทั่วไปถึงแม้มีการใช้บริการที่มีความถี่น้อยกว่าแต่กลับเป็นกลุ่มที่ยินดีจ่ายราคาอาหารที่สูงกว่ากลุ่มลูกค้าประจำ

จากการศึกษาทำให้ทราบถึงความแตกต่างของกลุ่มลูกค้าประจำและลูกค้าทั่วไปเป็นรายสาขา ดังนี้ สาขาเซ็นทรัลบางนาพบว่า ลูกค้าประจำส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ยสูงกว่าลูกค้าทั่วไปที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ลูกค้าประจำมีผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าของกิจการในสัดส่วนที่สูงกว่าลูกค้ากลุ่มทั่วไปที่เป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษา ทำให้รายได้ของลูกค้าประจำสูงกว่าลูกค้าทั่วไป

สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าวชั้น1พบว่าลูกค้าประจำและทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงนิยมใช้บริการเป็นกลุ่มครอบครัว ใช้บริการซูชิเนื่องจากมีรายการอาหารที่หลากหลาย เปรียบเทียบราคาอาหารกับคุณภาพเป็นหลัก นอกจากนี้ลูกค้าประจำมีอายุ ระดับรายได้ที่สูงกว่าลูกค้าทั่วไป

สาขาสยามเซ็นเตอร์ พบว่าลูกค้าประจำส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษา รายได้จึงไม่สูงมากต่างจากกลุ่มลูกค้าประจำที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ลูกค้าทั้งสองกลุ่มเลือกใช้บริการซูชิเนื่องจากความหลากหลายของรายการอาหาร และเปรียบเทียบราคากับคุณภาพอาหารและบริการเป็นหลัก

สาขานวมินทร์ ซิตี้ อเวนิว พบว่า ลูกค้าประจำและลูกค้าทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงนิยมใช้บริการซูชิเพราะการมีรายการอาหารที่หลากหลาย และนิยมการเปรียบเทียบราคาอาหารกับคุณภาพการบริการ ในด้านอาชีพพบว่าลูกค้าประจำมีสัดส่วนผู้เป็นเจ้าของกิจการสูงกว่ากลุ่มลูกค้าทั่วไปนอกจากนี้ลูกค้าประจำยังมีระดับรายได้ที่สูงกว่าด้วย

การศึกษานี้ทำให้ทราบลักษณะประชากร พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการ และได้นำเสนอข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ทั้งที่เป็นภัตตาคารอาหารซูชิเองและยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการรายอื่นด้วย