



## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าบริโภคของนักศึกษาและความพึงพอใจต่อการบริการร้าน Happy Comer โรงเรียนเชียงใหม่บริหารธุรกิจนานาชาติ
- ผู้จัดทำ : นางสาวอรพรรณ พุคำ
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : ตุลาคม 2550
- จำนวนหน้า : 88 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าบริโภคและความพึงพอใจต่อการบริการร้าน Happy Comer โรงเรียนเชียงใหม่บริหารธุรกิจนานาชาติ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 ตัวอย่าง จากนักเรียน นักศึกษา โรงเรียนเชียงใหม่บริหารธุรกิจนานาชาติและโรงเรียนไทยวิจิตรศิลป์เชียงใหม่ที่เคยมาใช้บริการร้าน Happy Comer สุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิง สัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 17-22 ปี เรียนระดับชั้น ปวช. 2 -ปวช.3 มีรายได้จากผู้ปกครองต่อเดือน 3,001 - 4,000 บาท ไม่มีรายได้จากการทำงานพิเศษด้วยตนเอง

พฤติกรรมการบริโภคสินค้าบริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าบริโภคประเภทอาหารมือหัด 21-30 บาท อาหารว่าง 10-20 บาท เครื่องดื่มที่ไม่มีส่วนผสมแอลกอฮอล์ 10-20 บาท เลือกซื้อสินค้าจากร้านมินิมาร์ทอินเตอร์เป็นประจำเนื่องจากมีสินค้าอร่อยถูกใจ สินค้าบริโภคที่นิยมซื้อสามอันดับแรกจําแนกตามประเภทสินค้า คือ เครื่องดื่มที่ไม่มีส่วนผสมแอลกอฮอล์ ขนมขบเคี้ยวและสินค้ากึ่งสำเร็จรูป เมื่อวิเคราะห์รายละเอียด พบว่า สินค้าประเภทเครื่องดื่มที่ไม่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์นิยมซื้อสามอันดับแรก คือ น้ำอัดลมบรรจุกระป๋อง/ขวด น้ำเปล่าบรรจุขวดพลาสติก นมแบบบรรจุกล่องUHT/ขวด สินค้าประเภทขนมปังนิยมนำซื้อสามอันดับแรก คือ ขนมปังปังแบบแซนวิชของร้าน Happy Comer ขนมปังบรรจุถุงพลาสติกสำเร็จรูปได้หลากหลาย ขนมปังประเภทเวเฟอร์ บิสกิต แครกเกอร์ สินค้าประเภทขนมไทยนิยมนำซื้อสามอันดับแรก คือ ขนมกวน ขนมทอด ขนมต้ม/ลูก ช่วงเวลาที่นักศึกษาเลือกซื้อ

สินค้าบริโภค คือ ช่วงเวลา 10.20-11.10 น. มีการตัดสินใจซื้อสินค้าด้วยตนเอง และการซื้อสินค้าไม่ซื้อแบบชุดเมนู

การซื้อสินค้าที่ร้าน Happy Comer เนื่องจากพนักงานขายเป็นนักศึกษาและบริการเป็นกันเอง ซื้อสินค้าที่ร้านนี้นาน ๆ ครั้งแล้วแต่โอกาส ต้องการให้ทางร้านนำสินค้าประเภท น้ำผลไม้ น้ำผลไม้ปั่น นมปั่น ขนมจีบ ซาลาเปา ฯลฯ มาจำหน่าย และการปรับปรุงด้านพนักงานให้มีคุณภาพในการให้บริการลูกค้า

มีความพึงพอใจต่อการบริการร้าน Happy Comer ระดับปานกลางทั้งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่า นักศึกษาโรงเรียนเชียงใหม่บริหารธุรกิจนานาชาติและโรงเรียนไทยวิจิตรศิลป์เชียงใหม่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยนักศึกษาโรงเรียนเชียงใหม่บริหารธุรกิจนานาชาติมีความพึงพอใจสูงกว่า