

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการซื้อและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อสินค้า ณ ย่านการค้าขายของที่ระลึก ถนนนิมมานเหมินท์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวพัชรินทร์ ใจสุข
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	85 หน้า
คำสำคัญ	พฤติกรรมการซื้อ ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนประสมการตลาดบริการ นักท่องเที่ยวชาวไทย ร้านค้าขายของที่ระลึก

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองเรื่อง “พฤติกรรมการซื้อและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อสินค้า ณ ย่านการค้าขายของที่ระลึก ถนนนิมมานเหมินท์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการซื้อสินค้า ณ ร้านค้าขายของที่ระลึก ถนนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการซื้อสินค้า ณ ร้านค้าขายของที่ระลึก ถนนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการหาซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ ร้านค้าขายของที่ระลึก ถนนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่

โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 244 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยการเลือกตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยมีวิธีการเก็บดังนี้ ขั้นตอนแรก สอบถามก่อนว่าเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือไม่ ถ้าใช่ให้ตอบแบบสอบถาม และขั้นตอนที่สอง สอบถามก่อนว่า เคยซื้อสินค้าที่ ย่านการค้าขายของถนนนิมมานเหมินท์ก่อนหน้านี้หรือไม่ ถ้าใช่ให้ตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้แบบพรรณนา

(Descriptive Statistics) มาประมวลผลในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในเรื่องของข้อมูลของบุคคลและพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าของกลุ่มตัวอย่าง และสถิติ T-Test และ F-Test หาค่านัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 % เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจากเชียงใหม่มากที่สุด เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี เป็นโสด และประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,000 บาทต่อเดือน

ผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการซื้อของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อสินค้าที่ย่านการค้าถนนนิมมานเหมินท์มากที่สุด โดยประเภทของสินค้าส่วนใหญ่เป็นประเภทเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นจำนวนเงินต่ำกว่า 10,000 บาท เพื่อนำไปใช้หรือบริโภคเอง สาเหตุที่เลือกย่านการค้าแห่งนี้ เนื่องจากมีร้านค้าให้เลือกมาก โดยนักท่องเที่ยวมีการวางแผนในการมาซื้อและสามารถตัดสินใจซื้อได้ที่ทันที ประเภทสินค้าที่น่าซื้อคือ ประเภทอาหาร รองลงมาเป็นเครื่องดื่ม ของประดับตกแต่ง และศิลปะประดิษฐ์ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อสินค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ด้านฟังก์ชันการใช้งานตรงตามความต้องการ ด้านราคา ส่วนใหญ่พบปัญหาและอุปสรรคด้านการต่อรองราคามาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบปัญหาและอุปสรรค ย่านการค้านี้มีความสะดวกสบายในการเดินทางมา มากที่สุด ด้านการส่งเสริมการขาย พบปัญหาและอุปสรรค ส่วนใหญ่คือการได้รับการแจก/ทดลองสินค้า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ คือเรื่องความกระตือรือร้นในการขายของ พนักงานขาย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบปัญหาและอุปสรรค มากที่สุดคือ เรื่องย่านการค้ามีที่จอดรถเพียงพอ และ ด้านกระบวนการให้บริการ พบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดเรื่อง การได้รับการบริการมีความรวดเร็ว

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการค้าในย่านการค้าเขตถนนนิมมานเหมินท์ และบริเวณใกล้เคียง โดยเฉพาะเรื่องปรับปรุงด้านการบริการและการแก้ปัญหาในเรื่องของความสะดวกในการเดินทาง ที่จอดรถที่เพียงพอ การศึกษาครั้งนี้ได้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของลูกค้า ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำการส่งเสริมการขาย