

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง "พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง

1. พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าในเขตจังหวัดเชียงรายของผู้บริโภค
3. การรับรู้ข่าวสารของผู้บริโภคเกี่ยวกับห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงราย
4. ปัญหาในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงรายของผู้บริโภค

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากผู้ไปใช้บริการห้างสรรพสินค้าทั้ง 2 แห่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random Sampling) จากผู้มาเดินห้างสรรพสินค้าทั้ง 2 แห่ง คือ ห้างสรรพสินค้าอภินิหาร และ ห้างสรรพสินค้าวังคำ และเพื่อให้การสุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด จะทำการสุ่มตัวอย่างที่หน้าห้างสรรพสินค้าทุกวัน ในรอบ 1 อาทิตย์ โดยแต่ละวันจะแบ่งช่วงเวลาออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงเช้า ระหว่างเวลา 10.00-12.00 น. และช่วงบ่าย ระหว่างเวลา 17.00-19.00 น.

สุ่มตัวอย่างช่วงละ 8 คน และจะข้ามไปที่ละ 7 คน เพื่อเลือกสัมภาษณ์ 1 คน จนครบทั้ง 8 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป Microstat หาค่าอัตราร้อยละ ฐานนิยม ตารางแจกแจงความถี่ และการทดสอบค่า Chi-Square

สรุปผลการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ผู้บริโภคแต่ละช่วงอายุมีพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน ทางด้านความถี่ในการไปใช้บริการห้างสรรพสินค้า การซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าเมื่อไปใช้บริการห้างสรรพสินค้า และแผนกที่นิยมไปซื้อเพื่อใช้บริการห้างสรรพสินค้า ส่วนพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้มีส่วนร่วมในการไปใช้บริการห้างสรรพสินค้า พฤติกรรมทางด้านมูลค่าการซื้อสินค้าของผู้บริโภคและเหตุผลในการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าแตกต่างกัน

สำหรับผู้บริโภคแต่ละระดับรายได้จะมีพฤติกรรมไม่แตกต่างกันทางด้านความถี่ในการไปซื้อสินค้า การซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า และแผนกที่นิยมไปซื้อเมื่อไปใช้บริการห้างสรรพสินค้า ส่วนพฤติกรรมทางด้านมูลค่าในการซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อครั้งผู้ที่มีส่วนร่วมในการไปใช้บริการห้างสรรพสินค้าและเหตุผลในการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าแตกต่างกัน

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับห้างสรรพสินค้าของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน ส่วนผู้บริโภคแต่ละกลุ่มรายได้มีการรับรู้ข่าวสารไม่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม ได้รับข่าวสารจากคนรู้จัก

ปัญหาในการไปใช้บริการห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน โดยไม่ว่าผู้บริโภคจะมีช่วงอายุใดหรือระดับรายได้ใดก็ตาม ต่างก็มีปัญหาในเรื่องที่จอดรถไม่สะดวก

ข้อเสนอแนะ

การตัดสินใจทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product Decision)

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้บริโภคจะพิจารณาถึงการมีสินค้าให้เลือกครบครัน เป็นเหตุผลสำคัญ ดังนั้น การที่ห้างสรรพสินค้าจะดึงดูดผู้บริโภคให้ไปใช้บริการ ควรจะมีสินค้าให้เลือกมากพอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค แต่อย่างไรก็ตาม การมีสินค้าในสต็อกมากเกินไปจะทำให้สินค้าเสื่อมคุณภาพ ล้าสมัยและทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้น ควรจะเลือกสต็อกเฉพาะสินค้าที่ลูกค้านิยมไปซื้อ เช่น สินค้าแผนกซูเปอร์มาร์เก็ต แผนกเครื่องเขียนและเสื้อผ้าผู้ชาย เป็นต้น

การตัดสินใจทางด้านราคา (Price Decision)

จากการศึกษาปัจจัยทางด้านราคา พบว่า ราคาไม่ได้เป็นเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยทางด้านสถานที่จัดจำหน่ายและปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์

การตัดสินใจทางด้านสถานที่จำหน่าย (Place Decision)

จากการศึกษาปัจจัยทางด้านสถานที่จำหน่าย พบว่า เหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกห้างสรรพสินค้า เพราะไปมาสะดวก

การตัดสินใจทางการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion Decision)

จากการศึกษาปัจจัยทางการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากคนรู้จัก รองลงมาคือ สื่อวิทยุ ดังนั้นห้างสรรพสินค้า ควรจะจัดทำระบบ Direct Marketing โดยส่งทางไปรษณีย์ เพื่อให้ลูกค้าออกต่อ

จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไปใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน รองลงมา คือ วันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเช้า