

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า

ผู้จัดทำ : นางดวงธิดา สุจิรานนท์

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : พฤษภาคม 2545

จำนวนหน้า : 67 หน้า

การศึกษารื่อง "พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า" เพื่อศึกษา ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ตลอดจน พฤติกรรมและพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์จะให้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงระหว่างอายุ 21 – 30 ปี การศึกษาชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า สถานภาพโสด อาชีพนักเรียน / นักศึกษา ระดับรายได้อยู่ระหว่าง 3,001 – 8,000 บาท และรายจ่ายอยู่ระหว่าง 3,000 – 6,000 บาท และแหล่งที่อยู่อาศัย / ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาพฤติกรรมพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ มาซื้อสินค้าในแผนกซูเปอร์มาร์เก็ต หนังสือ เครื่องเขียน และกีฬาชอบ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน โดยใช้จ่ายเงินประมาณ 101 – 200 บาท แต่ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อสินค้าเป็นประจำทุก ๆ เดือน ได้แก่ แผนกเครื่องประดับ ใช้เงินครั้งละประมาณ 101 - 300 บาท แผนกเครื่องสำอาง ชุดชั้นใน บุติกสตรี สินค้าเด็กใช้เงินครั้งละประมาณ 201 - 300 บาท แผนกเสื้อผ้าบุรุษ รองเท้าและเครื่องหนัง ใช้เงินครั้งละประมาณ 401 - 500 บาท แผนกเครื่องกีฬา ใช้เงินครั้งละประมาณ 101 - 200 บาท โดยการมาซื้อสินค้าแต่ละครั้งไม่มีวันและเวลาที่แน่นอน

ในการชำระเงินจ่ายเป็นเงินสด และมีการวางแผนการซื้อ โดยมาซื้อสินค้ากับเพื่อน การตัดสินใจแต่ละครั้งทำการตัดสินใจเอง การได้รับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของห้าง

แจ่มฟ้า พลาซ่า ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากคนรู้จัก ญาติ เพื่อน นอกจากการซื้อสินค้าที่ห้างแจ่มฟ้า พลาซ่า แล้วยังไปซื้อสินค้าที่ห้างบิ๊กซี สาขาเชียงใหม่ เพราะว่ามีสินค้าให้เลือกมาก และใช้บริการศูนย์อาหาร ถ้าหากห้างแจ่มฟ้าพลาซ่ามีบริการศูนย์อาหารแล้ว คาดว่าจะใช้บริการแต่ไม่มีกำหนดแน่นอนแล้วแต่โอกาส และในการมีศูนย์อาหารลูกค้าส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการมีร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด โดยเฉพาะร้าน KFC ส่วนเรื่องการส่งเสริมการขายขอรับการส่งเสริมการขายแบบลดราคาสินค้าในทุก ๆ เดือน

ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านสินค้ามีคุณภาพ สินค้ามีชื่อเสียง สินค้ามีให้เลือกครบครัน สินค้าที่ทันสมัย พนักงานแต่งกายเหมาะสม ความรวดเร็วถูกต้องของพนักงานเก็บเงิน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าดี พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าดี การมีบริการห่อของขวัญฟรี แพนกซูปเปอร์มาร์เก็ตมีจำนวนรถเข็น และตะกร้าพอเพียงมีคุณภาพดี การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง สินค้าราคามาตรฐาน สถานที่อยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยในเส้นทางที่ไปมาสะดวก อากาศเย็นสบาย มีเครื่องปรับอากาศ การจัดวางสินค้าแต่ละแผนกเลือกซื้อง่าย แต่ปัจจัยด้านพนักงานมีความยินดีในการตอบข้อซักถาม การมีบริการรับคืนสินค้า สินค้าราคาถูกกว่าที่อื่น การตกแต่งร้านสวยงาม และทันสมัย แพนกเสื่อผ้ามีห้องลองเสื้อผ้า สะดวก ความโดดเด่นของป้าย และอาคาร มีสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ ปลอดภัย และมีห้องน้ำสะอาด และพอเพียง อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับคืนสินค้าตามเงื่อนไข การรับคืนของห้างแจ่มฟ้าพลาซ่าให้ลูกค้ามีความเข้าใจ ควรอบรมการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะกิริยา มารยาทเกี่ยวกับวิธีการตอบข้อซักถามให้กับลูกค้า ควรแจ้งข่าวสารให้พนักงานทุกคนได้รับรู้ เพื่อสื่อสารลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและมีจำนวนเพิ่มขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ควรมีบริการศูนย์อาหาร และร่วมมือกับร้านอาหารเฟรนช์ขายจากต่างประเทศมาทำการเปิดให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้า และใช้บริการเพิ่มขึ้น