

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการศูนย์การค้า
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายธีรวุฒิ ชูคำ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดารารัตน์ บุญเฉลียว

ประธานกรรมการ

อาจารย์อรชร มณีสงฆ์

กรรมการ

อาจารย์นันทนา คำนวน

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการศูนย์การค้า
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่“ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง

1. พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการศูนย์การค้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์การค้าแต่ละแห่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการศูนย์การค้าแต่ละแห่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ไปใช้บริการศูนย์การค้าทั้ง 3 แห่ง
ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ การกำหนด
จำนวนตัวอย่างเท่ากัน และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
ไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC+ โดยหาค่าอัตราร้อยละ ตารางแจกแจงความถี่
การทดสอบไคสแควร์ สรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไปใช้บริการศูนย์การค้าภาคสวนแก้วมากกว่าศูนย์การค้าแอร์พอร์ต
พลาซ่าและเชียงใหม่พลาซ่า ผู้บริโภคไปศูนย์การค้า สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ในวันหยุดช่วงเย็นถึงค่ำ
โดยใช้จ่ายเงินโดยเฉลี่ยครั้งละน้อยกว่า 500 บาท ผู้บริโภคส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ
ด้วยตัวเอง ประเภทของร้านค้าที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ คือ ห้างสรรพสินค้า

ธีรวุฒิ ชูคำ. 2536. “ พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการศูนย์การค้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ = Consumer

Behavior in Using Shopping Centers in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และระดับรายได้มีผลต่อพฤติกรรมในด้านการเลือกใช้บริการศูนย์การค้า ช่วงเวลาที่ใช้บริการ มูลค่าการใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ประเภทของร้านค้าที่เลือกใช้บริการ และพบว่า อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในศูนย์การค้า ขณะเดียวกัน อาชีพยังมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์การค้าด้วย แต่เพศและระดับการศึกษาของผู้บริโภคไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้า

ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว คือ การมีสินค้าให้เลือกมาก มีความหลากหลาย ผู้ใช้บริการศูนย์การค้าแอร์พอร์ตพลาซ่า จะพิจารณาถึงการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก ปลอดภัย ส่วนผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเชียงใหม่พลาซ่าจะพิจารณาถึงการมีร้านค้าที่มีชื่อเสียงมาเปิดจำหน่ายให้บริการ การมีสินค้าให้เลือกมากมีความหลากหลาย และมีสถานที่จอดรถเพียงพอสะดวก

ผู้บริโภคพบปัญหาในการใช้บริการศูนย์การค้าแต่ละแห่งแตกต่างกัน โดยพบว่าการเดินทางบริเวณศูนย์การค้าติดขัด ทางเข้าออกลำบากเป็นปัญหาที่พบมากที่สุดในการใช้บริการศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดในการใช้บริการศูนย์การค้าแอร์พอร์ตพลาซ่า และเชียงใหม่พลาซ่า คือไม่สามารถต่อรองราคาได้

สำหรับข้อเสนอแนะของผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคต้องการให้มีบัตรเครดิตที่สามารถใช้กับร้านค้าทั้งหมดในศูนย์การค้าและการปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกยิ่งขึ้น