

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าในจังหวัด
เชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายเฉลิมชัย คำแสน

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดารารัตน์ บุญเฉลียว ประธานกรรมการ

นาย สุพจน์ กุลปรารักษ์ทอง กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤษณา รัตนพฤษย์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าใน
จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง

1. พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่
3. ปัญหาในการไปใช้บริการห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่
4. การรับรู้ข่าวสารของผู้บริโภคเกี่ยวกับห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้าที่เปิด
ดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่
5. ความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการศูนย์การค้าที่จะเปิดดำเนินการ
ในจังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ไปใช้บริการห้างสรรพสินค้าทั้ง 6 แห่ง
ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มกับการ
สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นจึงทำการ
วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC+ โดยหาค่าอัตราร้อยละ
ค่ามัธยฐาน ตารางแจกแจงความถี่ การทดสอบไคร์สแควร์ และการทดสอบไบนอมิยัล ผลการ
วิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังนี้

เฉลิมชัย คำแสน. 2536. “พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ = Customer
Behavior in Department Store in Chiang Mai Province.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ผู้บริโภคแต่ละช่วงอายุมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันทางด้านการใช้เหตุผลในการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้า ความถี่ในการไปใช้บริการ มูลค่าการซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อครั้ง การซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าเมื่อไปใช้บริการ และพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้มีส่วนร่วมในการไปใช้บริการห้างสรรพสินค้า ส่วนพฤติกรรมทางด้านการเลือกซื้อสินค้าแผนกต่าง ๆ จากห้างสรรพสินค้าแห่งเดียวหรือหลายแห่งไม่แตกต่างกัน

สำหรับผู้บริโภคแต่ละอาชีพมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ทางด้านความถี่ของการไปใช้บริการ มูลค่าการซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อครั้ง การซื้อและไม่ซื้อสินค้าเมื่อไปใช้บริการและพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้มีส่วนร่วมในการไปใช้บริการห้างสรรพสินค้า ส่วนพฤติกรรมทางด้านการใช้เหตุผลในการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้า และการเลือกซื้อสินค้าแผนกต่าง ๆ จากห้างสรรพสินค้าแห่งเดียวหรือหลายแห่งไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าแต่ละแห่ง มีความแตกต่างกันโดยการเลือกใช้บริการ ห้างสีสวนพลาซ่า ห้าง ส.การคำ สาขาวิชยานนท์ และห้าง ส.การคำ สาขาช่างกลาน ผู้บริโภคพิจารณาถึงปัจจัยทางด้านสถานที่จัดจำหน่าย โดยเลือกไปใช้บริการห้างสรรพสินค้าที่อยู่ใกล้และอยู่ในเส้นทางไปมาสะดวก ส่วนผู้ที่เลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าต้นตราบัณฑ์สาขาช่างเผือก ห้าง ส.การคำ สาขาท่าแพ จะพิจารณาถึงปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ โดยคำนึงถึงการมีสินค้าครบถ้วนเป็นเหตุผลสำคัญที่สุด

ปัญหาในการไปใช้บริการห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน โดยที่ผู้บริโภคไม่ว่าวัยใดหรืออาชีพใดก็ตามส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องของที่จอดรถไม่สะดวก

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้าของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลจากสื่อทางวิทยุมากที่สุด

ผู้บริโภคที่เคยไปใช้บริการห้างสรรพสินค้า ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะไปใช้บริการศูนย์การค้าที่จะเปิดดำเนินการในอนาคตในจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์การค้าที่ผู้บริโภคให้ความสนใจมากที่สุดคือ ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว