

ชื่องานวิจัย	โครงการสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าใน ห้างสรรพสินค้าร้อยเอ็ดพลาซ่า
ผู้รับผิดชอบ	1. นางสาวดาระณี วงษ์แสนคำ 2. นางสาวศิริกมล ไพละ 3. นางสาวณัฐพร กมลสาร
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ	อาจารย์พรรณภา สังฆะมณี
ระดับชั้น	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขางานการขาย
วิทยาลัย	วิทยาลัยเทคโนโลยีธีรภาค
ปีที่พิมพ์	2558

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันนี้ มีการผลิตสินค้าออกมาอย่างหลากหลายเพื่อผู้บริโภคได้เลือกสินค้าได้มากขึ้น โดยแต่ละห้างสรรพสินค้าได้ผลิตสินค้าออกมาให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้เกิดแรงจูงใจ ให้ผู้บริโภคเลือกสินค้าตามความต้องการของตนเอง และแต่ละห้างสรรพสินค้าที่ผลิตสินค้าออกมาเพื่อที่จะสร้างยอดขายให้แก่ห้างมากที่สุดจึงเกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การบรรจุภัณฑ์ หรือการบรรจุหีบห่อ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และการขายโดยพนักงานขาย(นภัสกร วรนิธิปรีชา 2538:3)

ดังนั้นสมาชิกในกลุ่มจึงเห็นความสำคัญของการให้บริการของห้างสรรพสินค้าร้อยเอ็ดพลาซ่า สาขาร้อยเอ็ดเพื่อทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคในการมาใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสำหรับผู้บริโภค โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้มีอุปการคุณของห้างสรรพสินค้าร้อยเอ็ดพลาซ่า สาขาร้อยเอ็ด จำนวน 278 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standavd Deviation) ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย(ร้อยละ54.00) อายุ 31-40 ปี(ร้อยละ 38.6) รองลงมา อายุ20-30 ปี(ร้อยละ 26.70) ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา (ร้อยละ 44.30) รองลงมา ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 40.30) อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย(ร้อยละ 41.50) รองลงมา ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท(ร้อยละ 32.40) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 34.10) รองลงมา 10,001-20,000 บาท(ร้อยละ33.50)

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ จำนวนสินค้าที่มี ความเพียงพอกับความต้องการของผู้บริโภค ($\bar{X}$ =4.90) คุณภาพของสินค้าตามความต้องการ ($\bar{X}$ =4.59) มีการรับประกันการคืนสินค้าภายใน 30 วัน ($\bar{X}$ =4.35)