

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้
บริการของร้านขายเครื่องมือช่างแห่งหนึ่ง
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

ผู้เขียน

นายเฉลิมเกียรติ สูงสว่าง

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.วัชรวิ พฤทธิกันนท์

ประธานกรรมการ

รศ.ดร.ศุภวัฒน์ รุ่งสุริยะวิบูลย์

กรรมการ

อ.กันต์สินี กันทะวงษ์วาร

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มี 3 คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการร้านขายเครื่องมือช่างแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของร้านขายเครื่องมือช่างแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน และ 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาของผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านขายเครื่องมือช่างแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้มาจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย ซึ่งเลือกมาโดยการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการร้านขายเครื่องมือช่างแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนผลการศึกษาพฤติกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการก็เพื่อเข้ามาเลือกซื้อเครื่องมือไว้ใช้งาน และสาเหตุที่ตัดสินใจเข้ามาใช้บริการเนื่องจากทางร้านขายสินค้าในราคาที่ถูกลงกว่าที่อื่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการซื้อเครื่องมือช่างก็เพื่อซื้อนำไปซ่อมแซมสิ่งของเครื่องใช้ภายในบ้าน ขณะที่มิ

แรงจูงใจที่ทำให้ตัดสินใจซื้อเครื่องมือจากทางร้านคือมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งาน โดยที่ประเภทของสินค้าที่เลือกซื้อบ่อยที่สุดคือเครื่องมือช่างพื้นฐานและกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเมื่อมาซื้อต้องการคำแนะนำจากพนักงานขายสินค้า เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อส่วนใหญ่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการซื้อในระดับปานกลาง วิธีในการชำระเงินในการซื้อสินค้าของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เงินสด ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะแวะมาซื้อเดือนละ 1-3 ครั้ง ในวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 8.00 – 12.00 น. และการเดินทางมาซื้อของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้พาหนะคือรถจักรยานยนต์

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจที่เข้ามาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค ซึ่งใช้การเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อันดับแรกคือปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์นั้นกลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญกับการที่สินค้าต้องมีความหลากหลายในการให้เลือกซื้อ รองลงมาคือปัจจัยด้านราคาซึ่งในปัจจัยด้านราคากลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญกับการที่ราคาสินค้าที่มีความเหมาะสม ส่วนปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคมีในการเข้ามาใช้บริการ อันดับแรกคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยที่หาสินค้าที่มีคุณภาพไม่ตรงกับความต้องการ และอันดับรองลงมาคือปัญหาทางด้านราคาที่ กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถหาราคาสินค้าที่มีความเหมาะสมได้

Independent Study Title Consumers Behavior Analysis to Select One Machinery Store
in Mueang District, Nan Province

Author Mr. Chalermkiat Soongsawang

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Watcharee Preuksikanon Chairperson

Assoc. Prof. Dr. Supawat Rungsuriyavibul Member

Lect. Kansinee Kantawongwan Member

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to study general characteristics and behavior of consumers who used services from the tool shop in Mueang District, Nan Province; 2) to study factors which have an influence in selecting and using services at the tool shop in Mueang District, Nan Province; 3) to study the problems of the consumers who used the services of the tool shop in Mueang District, Nan Province. The study data was primary data collected by interviewing 200 samples using questionnaires. The samples were service users who were selected by accidental sampling from the tool shop in Mueang District, Nan Province.

The study result of the samples' general information found that most of the samples were male, aged between 31 and 40, of married status, high school graduated, mostly farmers, and had monthly income less than 10,000 baht. The behavior study result found that the purpose in using services of the consumer samples mostly was to select and buy tools. The reason to make a

decision for using this particular service was that the shop sold products at a cheaper price than other shops. The purpose of buying tools was to use them for repairing household appliances while the motivation for making a decision to buy the tools from this shop was the need to use the tools. The types of products mostly chosen were basic tools. Most samples also needed advice from the salesperson due to having knowledge about the products at average level. The payment method most frequently used by the samples was cash. The samples' frequency of using the services was 1-3 times a month, from Monday-Friday, from 8:00 a.m.-12:00 p.m. Motorcycles were used as the transportation by most samples to get to the shop and buy products.

The study result of the factors which influenced the samples' decision making in buying products, sequenced by the importance of factors in analyzing the data, found the first factor was the products. The samples placed importance on the variety of products when buying. The next factor was the price. The samples saw the reasonable prices as important. In term of problems in using services, the first problem was the products. The quality of products did not serve needs. The next was the prices. The samples were not able to find the appropriate prices.