

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริโภคต่อการให้บริการของเซ็นทรัลซูเปอร์มาร์เก็ต และต้นตราภัตต์แอร์พอร์ตซูเปอร์มาร์เก็ต จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายसरร เกษมสดีตจกุล

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ดารารัตน์ บุญเฉลียว	ประธานกรรมการ
อาจารย์	อรชร์ มณีสงฆ์	กรรมการ
อาจารย์	นันทนา คำนวน	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่องการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริโภคต่อการให้บริการของเซ็นทรัลซูเปอร์มาร์เก็ตและต้นตราภัตต์แอร์พอร์ตซูเปอร์มาร์เก็ตจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริโภคต่อการให้บริการของเซ็นทรัลซูเปอร์มาร์เก็ตและต้นตราภัตต์แอร์พอร์ตซูเปอร์มาร์เก็ตทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและปรับปรุงการให้บริการของซูเปอร์มาร์เก็ตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

การเก็บข้อมูลได้ใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการในต้นตราภัตต์แอร์พอร์ตซูเปอร์มาร์เก็ต และเซ็นทรัลซูเปอร์มาร์เก็ตโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) แห่งละ 112 ตัวอย่าง รวม 224 ตัวอย่าง และนำข้อมูลมาประมวลผลด้วย โปรแกรม SPSS/PC⁺ โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงที่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาถึงระดับปริญญาตรี และมีที่พักอาศัยอยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่

หญิงที่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาถึงระดับปริญญาตรี และมีที่พักอาศัยอยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการในซูเปอร์มาร์เก็ต ทั้ง 2 แห่ง พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ สถานที่จำหน่ายและการบริการของต้นตราภัทท์แอร์ฟอร์ตซูเปอร์มาร์เก็ตอยู่ในระดับดี ขณะที่ราคาสินค้าและการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับค่อนข้างดี ส่วนความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่จำหน่าย การส่งเสริมการตลาดและการให้บริการของเซ็นทรัลซูเปอร์มาร์เก็ตอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study The Comparative Study of Consumers' Attitude
Toward Servicing of Central Supermarket and
Tantraphan Airport Supermarket , Changwat
Chiang-Mai

Author Mr. Sun Kasemsatitchongkol

M.B.A. Business Administration

Examining Committee :

Assist.Prof. Dararatana Boonchaliew chairman

Lecturer Orachorn Maneesong member

Lecturer Nantana Kumnuan member

Abstract

The purpose of this comparative study was to study consumers' attitude toward servicing of Central Supermarket and Tantraphan Airport Supermarket, Changwat Chiang-Mai. The results were used for generating and improving marketing strategies and the services in order to maximize consumers' satisfaction .

Data collection was done by using structured questionnaire interview. The sample was randomly selected from the customers of the specified two supermarkets. The 112 samples were selected from each supermarket to make the total 224 samples. The data collected was analyzed by SPSS/PC⁺ program using frequency, percentage, mean and chi-square .

It was found that most of consumers were female with

21-30 years of age working as employees in private companies .
Their monthly incomes were 5,001-10,000 baht. Their educational
level were secondary school up to bachelor degree. Most of them
live in Changwat Chiang-Mai .

The results of the study on the attitude of consumers in
Tantraphan Airport Supermarket and Central Supermarket were that
most of consumers in Tantraphan Airport Supermarket were highly
satisfied with product, place and services, but they were
somewhat satisfied with price and promotion .

Although attitude of the consumers in Central Supermarket
toward product, price, place, promotion and services were in
somewhat satisfaction .



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved