

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านนมสด ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวจันทร์ฉาย ไชยวุฒิ

อาจารย์ที่ปรึกษา : คร.ทวีวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : สิงหาคม 2544

จำนวนหน้า : 49

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านนมสดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านนมสดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจำนวน 300 ชุด สถิติที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการทดสอบการแตกต่างของค่าเฉลี่ย ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 19-22 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียนนักศึกษา ระบายรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ใช้บริการร้านนมสด 1-2 ครั้ง /เดือน ช่วงเวลาเย็นถึงค่ำ ใช้เวลาในการใช้บริการร้านนมสดแต่ละครั้งนาน 15-30 นาที ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 15-30 บาท ต่อคน และมาใช้บริการกับเพื่อน ลักษณะร้านที่เลือกใช้บริการจะเป็นตามแหล่งชุมชน วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการใช้บริการคือ ต้องการบำรุงสุขภาพ ความชื่นชอบในประเภทเครื่องดื่มส่วนใหญ่ชอบบริโภคนมสดร้อน-เย็น ประเภทนมปังจะชอบบริโภคขนมปัง เนย-สังขยาใบเตย ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคไม่มีความแตกต่างกันตามเพศ ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านนมสดมีความแตกต่างกันทางเพศได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่คือ อยู่ใกล้บ้าน ที่ทำงาน สถานศึกษา ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ราคาขนมปังราคาเดียวกันหมด ราคาเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการ ราคาเครื่องดื่มราคาเดียวกันหมด ราคาสำหรับชุดอาหารที่จัดเป็นเซ็ท และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การสะสมของยอดการใช้บริการเพื่อนำมาเป็นส่วนลด การโฆษณาและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรจะเน้นความสะอาดและความสดของนมสดและนมปั่น รักษาระดับรสชาติความอร่อยให้เป็นมาตรฐาน เพิ่มความหลากหลายให้มีความแปลกใหม่อยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกหลากหลายแบบ กลยุทธ์ราคาตั้งตามรูปแบบผลิตภัณฑ์ให้ผู้บริโภครู้สึกถึงคุณภาพของสินค้าที่ไม่ทำให้ผู้บริโภคคิดว่าแพงเกินไป เมื่อเทียบกับสินค้าที่ได้รับควรมีการเลือกใช้ภาชนะบรรจุที่มีขนาดต่างกัน ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในด้านปริมาณและราคาของสินค้าที่แตกต่างกัน มีการจัดราคาสำหรับชุดอาหารที่จัดเป็นเซต ราคาเดียวกันทั้งหมดทั้งนมปั่น ราคาเดียวกันหมดทั้งเครื่องดื่ม ด้านสถานที่ควรจะอยู่ในแหล่งชุมชน มีที่จอดรถ การตกแต่งร้าน ควรมีบรรยากาศที่ดี สะอาด ที่นั่งสะดวกสบาย และสามารถดึงดูดให้ผู้บริโภคตัดสินใจที่จะใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จะต้องให้ผู้บริโภครู้จักสินค้าและสถานที่ช่วงที่เปิดแรก ๆ อาจจะมีการแจกบัตรสมาชิก เพื่อที่จะได้นำมาเป็นส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป หรืออาจจะมีการสะสมยอดการใช้บริการ เพื่อที่จะได้นำมาเป็นส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป ด้านบุคลากร ต้องมีการให้บริการและอัธยาศัยที่ดีทำงานบริการด้วยใจรักยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับลูกค้า ด้านกระบวนการควรให้ความสำคัญในเรื่องของความเร็วในการให้บริการ และพัฒนาเทคนิคในการจัดกระบวนการทำงาน เพื่อที่จะได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการใช้บริการแต่ละครั้ง