

บทคัดย่อ

วิชา บช.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าเงินผ่อน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ : นายนิคม ศรีใจสุ
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2546.
จำนวนหน้า : 70 หน้า

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ปัญหา และอุปสรรค ของผู้บริโภคสินค้าเงินผ่อนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-40 ปี สถานภาพสมรส ไม่มีบุตร มีเขตที่พักอาศัยบริเวณช้างกลางน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 11,000 – 13,000 บาท และมีอาชีพหลักคือ ลูกจ้างเอกชน/บริษัท

ผู้บริโภคสินค้าเงินผ่อนส่วนใหญ่ซื้อสินค้าเงินผ่อนจากนิคมพานิช มีแหล่งข้อมูลในการซื้อจากโชว์รูมสินค้า จะเลือกซื้อสินค้าเงินผ่อนครั้งต่อไปร้านเดิม สินค้าที่ผ่อนชำระอยู่ในปัจจุบันคือ เครื่องซักผ้า รองลงมาคือโทรทัศน์ และเครื่องเสียง วัตถุประสงค์ที่เลือกซื้อสินค้าเงินผ่อน คือใช้ทดแทนสินค้าที่เก่าหรือชำรุด ใช้สินค้าด้วยตนเอง มีระยะเวลาในการผ่อนชำระสินค้า 1 ปี และราคาสินค้าที่ผ่อนอยู่มีราคาระหว่าง 10,001-15,000 บาท ชำระเงินสดที่ร้านที่ซื้อ และมีการชำระค่างวดไม่แน่นอน ส่วนแผนการเลือกซื้อสินค้าเงินผ่อนครั้งต่อไป คือ รอชำระค่าสินค้าให้หมดก่อน

ความสำคัญส่วนผสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการพนักงาน ได้แก่ มาตรฐานในการให้บริการ มีบริการหลังการขาย และขั้นตอนการอนุมัติง่าย มีบริการหลังการขาย พนักงานมีความรอบรู้ในตัวสินค้า มีความสุภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ มีโชว์รูมมาก มีตัวแทนจำหน่ายมาก ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ การมีสิทธิพิเศษด้านราคาให้กับสมาชิกของร้าน ดอกเบี้ยต่ำ มีส่วนลดเมื่อมีการชำระค่าสินค้านำล่วงหน้า ค่าบริการถูก ปัจจัย

ด้านการส่งเสริมการขาย ได้แก่ การลดราคาเงินคาวนและอัตราดอกเบี้ย การชิงโชค และการให้ของแถม และงานแสดงสินค้า

ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบเงินผ่อนคือ ขั้นตอนการดำเนินการมากเกินไป อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป ราคาสินค้าแพง อัตราให้ค่าบริการติดตามหนี้ที่สูงเกินไป บริการล่าช้า พนักงานไม่สุภาพ และพนักงานขาดความรู้ในตัวสินค้าที่กำหนด

PAYAP UNIVERSITY