

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.70 มีอายุระหว่าง 26 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาคืออายุ 18-25 ปี ร้อยละ 19 และอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 14.70 มีสถานะภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมาคือ แต่งงาน 43.70 และหย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่ ร้อยละ 6จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามเฉลี่ยอยู่ที่ครอบครัวละ 4 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.30 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ ปวส./ ปวท. ร้อยละ 23.00 และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 15.70 มีรายได้ต่อเดือนที่ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 30.00 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 28.00 และรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 21.33 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 65.70 รองลงมาคือข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.70 และอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 6.30 และอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 4.00 มีรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 77.00รองลงมาคือรถยนต์เก๋ง ร้อยละ 37.00 และรถยนต์กระบะ ร้อยละ 35.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน (รวมตัวผู้ตอบแบบสอบถาม) 2-3 คน ร้อยละ 54.70 รองลงมาคือเดินทางคนเดียว ร้อยละ 39.70 และมีผู้ร่วมเดินทาง 4-5 คน ร้อยละ 4.70 ตามลำดับ โดยตัดสินใจมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูนด้วยตนเอง ร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ สามี/ ภรรยา ร้อยละ 24.00 และเพื่อน ร้อยละ 19.00 และตัดสินใจซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า

อำเภอเมืองลำพูนด้วยตนเอง ร้อยละ 81.30 รองลงมาคือ สามมี/ ภรรยา ร้อยละ 13.30 และ พ่อ/ แม่ ร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และรองเท้าที่ห้างสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า ร้อยละ 66.00 รองลงมาคือ เครื่องสำอาง ร้อยละ 48.00 และเครื่องเขียนและกีฬา ร้อยละ 43.00 โดยสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อบ่อยที่สุดคือ เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และรองเท้า ร้อยละ 32.34 รองลงมาคือ เครื่องเขียนและกีฬา ร้อยละ 20.66 เครื่องสำอาง ร้อยละ 18.00 ของใช้สำหรับเด็ก ร้อยละ 14 กระเป๋าเดินทาง เช่นกระเป๋าเดินทาง กระเป๋าส่วนบุคคล ร้อยละ 10 และ อุปกรณ์กีฬา ร้อยละ 5 โดยมีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนเฉลี่ย 501 – 1,000 บาท ร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ 301 - 500 บาท ร้อยละ 26.30 และ 101 - 300 บาท ร้อยละ 15.00 และนอกจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูนแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าอุปโภคที่ตลาดนัดมากที่สุด ร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ ห้างดิสเคาท์ส โตร์ เช่น ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีและคาร์ฟูร์สาขาลำพูน ร้อยละ 34.30 และ ร้านขายของชำ ร้อยละ 20.70 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีส่วนของการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูน น้อยกว่า 50% คิดเป็นร้อยละ 61.70 และมีสัดส่วนการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูน 50% ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.30

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูนเฉลี่ยเดือนละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ น้อยกว่าเดือนละครั้ง ร้อยละ 34.30 และ สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 9.70 โดยไปใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าในวันจันทร์ – ศุกร์ ร้อยละ 37.70 รองลงมาคือวันอาทิตย์ ร้อยละ 34.00 และวันเสาร์ ร้อยละ 13.70 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าในวันธรรมดาในช่วงเวลา 15:01 – 18:00 น. ร้อยละ 54.00 รองลงมาคือไม่สามารถระบุเวลาได้ จะมาใช้บริการในช่วงเวลาที่สะดวก ร้อยละ 23.70 ช่วงเวลา 12:01 – 15:00 น. ร้อยละ 13.70 และ 09:00 – 12:00 น. ร้อยละ 8.70 และใช้บริการในวันหยุดในช่วงเวลา 15:01 – 18:00 น. ร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ 12:01 – 15:00 น. ร้อยละ 28.70 ช่วงเวลาที่ไม่สามารถระบุได้ ไปใช้บริการในช่วงเวลาที่แล้วแต่สะดวก ร้อยละ 14 และเวลา 09:00 – 12:00 น. ร้อยละ 12.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนเพื่อหาซื้อสินค้าเพื่อใช้ส่วนตัว ร้อยละ 81.30 รองลงมาคือเพื่อเดินเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ ร้อยละ 6.30 และเป็นจุดนัดพบ ร้อยละ 5.30 โดยส่วนใหญ่รู้จักห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า

อำเภอเมืองลำพูนจากเพื่อน/ สมาชิกในครอบครัว ร้อยละ 49.55 รองลงมาคือป้ายโฆษณากลางแจ้ง ร้อยละ 22.42 และวิทยุ ร้อยละ 12.78

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน โดยรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 46.30 รองลงมาคือ รถยนต์ของตัวเอง ร้อยละ 45.30 และ รถของบุคคลในครอบครัว ร้อยละ 4.30 โดยใช้เวลาในห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าต่อครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ 1-3 ชั่วโมง ร้อยละ 43.30 และ 3-4 ชั่วโมง ร้อยละ 1.70

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หาข้อมูลข่าวสารของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนจากเพื่อน ร้อยละ 45.30 รองลงมาคือ ป้ายโฆษณาที่ห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 19.00 และ แผ่นพับ/ โฆษณาต่างๆ ร้อยละ 11.00 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกเฉยๆ ร้อยละ 53.30 รองลงมาคือ พอใจมาก ร้อยละ 41.70 และพอใจมากที่สุด ร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภคของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า 2-3 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 และตัดสินใจในการไปใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ด้วยตนเอง ร้อยละ 78.95 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า 2-3 คน คิดเป็นร้อยละ 54.31 และ ตัดสินใจในการมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 80.71 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ ส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า 2-3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ ตัดสินใจในการมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 80.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า 2-3 คนคิดเป็นร้อยละ 58.00 และตัดสินใจในการมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 82.00 อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน ส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า 2-3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ

ตัดสินใจในการมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 80.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่เดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 50.00 และตัดสินใจในการมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 91.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ใช้จำนวนเงินในการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าต่อครั้ง คือ 301 – 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.11 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่ใช้จำนวนเงินในการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าต่อครั้ง คือ 501 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.09 อาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 50.00 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 42.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน ใช้จำนวนเงินในการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าต่อครั้ง คือ 301 – 500 บาท และ 501 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.00 เท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ใช้จำนวนเงินในการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าต่อครั้ง คือ 301 – 500 บาท และ 501 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.67 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา, พนักงานบริษัทเอกชน, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน / แม่บ้าน ไปซื้อสินค้าอุปโภคที่ตลาดนัดแทนการซื้อที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน โดย อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.89 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33.50 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.50 อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ไปซื้อสินค้าอุปโภคที่ตลาดสด, ร้านขายของชำ, ตลาดนัด และที่อื่นๆ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีลำพูน แทนการซื้อที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา, พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีสัดส่วนการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน 50% ขึ้นไป โดยอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.89 อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ, รับจ้างทั่วไป, ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ มีสัดส่วนการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนน้อยกว่า 50% โดยอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 62.94 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 72.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 58.33 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 50.00

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา, พนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน / แม่บ้าน และ รับจ้างทั่วไป มีความถี่ในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน เดือนละ 1-3 ครั้ง โดยอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.84 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 48.73 อาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 40.00 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 44.00 อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 60.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 41.6

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา, พนักงานบริษัทเอกชน และ รับจ้างทั่วไปซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน บ่อยที่สุดในวันอาทิตย์ โดยอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.63 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 39.09 และ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ, อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน ซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน บ่อยที่สุดในวันจันทร์ – ศุกร์ โดยอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 70.00 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 52.00 และ อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา, พนักงานบริษัทเอกชน, อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ, อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน และ อาชีพรับจ้างทั่วไป ซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนในวันธรรมดามากที่สุดในช่วงเวลา 15:01 – 18:00 น. โดยอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.16 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 53.81 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 54.00 อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 58.33 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ ซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนในวันธรรมดาที่สุดในช่วงเวลา 12:01 – 15:00 น. โดยคิดเป็นร้อยละ 50.00

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน ซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนในวันหยุดมากที่สุดในช่วงเวลา 12:01 – 15:00 น. โดย อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.37 และ อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ, อาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ และ อาชีพรับจ้างทั่วไป ซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนในวันหยุดมากที่สุดในช่วงเวลา 15:01 – 18:00 น. โดยอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 46.19 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

คิดเป็นร้อยละ 44.00 อาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 60.00 และ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 41.67

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน / นักศึกษา, พนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน / แม่บ้าน และ รับจ้างทั่วไป ไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนเพื่อหาซื้อสินค้าเพื่อใช้ส่วนตัว โดยอาชีพนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.15 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 88.32 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 83.33 อาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 70.00 อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และ อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 92.00

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา, อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน และ รับจ้างทั่วไป ใช้รถจักรยานยนต์เป็นยานพาหนะในการไปซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนมากที่สุด โดยอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.89 อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ และ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้รถยนต์ของตัวเองเป็นยานพาหนะในการไปซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนมากที่สุด โดยอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 46.70 อาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 80.00 และ อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 58.00

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ พ่อบ้าน / แม่บ้านใช้ระยะเวลาในห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนมากที่สุด คือ 1-3 ชั่วโมง โดยอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.63 และอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ รับจ้างทั่วไปใช้ระยะเวลาในห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนมากที่สุด คือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง โดยอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 54.82 อาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 80.00 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 56.00 และ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 58.33

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา, อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, อาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ, อาชีพรับจ้างทั่วไป หาข้อมูลของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน มากที่สุดคือ ถามจากเพื่อน โดยอาชีพนักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 50.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 61.11 อาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 62.50 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 42.11 และอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน /

แม่บ้าน หาข้อมูลของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน มากที่สุดคือ แผ่นพับ โฆษณาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 50.00

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีต่อห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน คือ พอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 63.16 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน / แม่บ้าน, รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีต่อห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน คือ เฉยๆ โดยอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 54.31 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 56.00 อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 58.33 ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระมีความพึงพอใจที่มีต่อห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน คือ พอใจมากและเฉยๆ โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ ร้อยละ 50.00

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไปมีผู้ร่วมเดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน 2-3 คน โดยผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.33 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.14 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.13 และ ผู้ที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป ตัดสินใจในการมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ด้วยตนเอง โดยผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.15 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.15 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 78.13 และ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 79.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไปมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการซื้อสินค้าอุปโภคห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน มากที่สุดคือ 501 – 1,000 บาท โดย ผู้ที่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.67 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.05 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.94 และ ผู้ที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.87

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาทและ 10,001 – 15,000 บาท ซื้อสินค้าอุปโภคที่ ตลาดนัด แทนการซื้อสินค้าอุปโภคห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมือง

ลำพูน โดยผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.89 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.48 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไปซื้อสินค้าอุปโภคที่อื่นๆ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีลำพูน โดยผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.06 และผู้ที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท ซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน เป็นสัดส่วน 50%ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.33 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป ซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน เป็นสัดส่วนน้อยกว่า 50% โดยผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.14 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.94 ผู้ที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.90

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป มีความถี่ในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน เดือนละ 1-3 ครั้ง โดยผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.78 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.61 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไปมีความถี่ในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน น้อยกว่าเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.19

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท ไปใช้บริการห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน บ่อยที่สุดในวันอาทิตย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 51.11 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาทและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ไปใช้บริการห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน บ่อยที่สุดในวันจันทร์ – ศุกร์ โดยผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.75 และผู้ที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.61

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป ไปซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนในวันธรรมดาที่มากที่สุดในช่วงเวลา 15:01 – 18:00 น. โดยผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.78 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.19 และผู้ที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท ไปซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนใน

วันหยุดมากที่สุดในช่วงเวลา 15:01 – 18:00 น. โดยผู้ที่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.44 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.62 และผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.13 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ไปซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนในวันหยุดมากที่สุดในช่วงเวลา 12:01 – 15:00 น. และ 15:01 – 18:00 น. เฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 33.87

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท และรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าเพื่อหาซื้อของใช้ส่วนบุคคล มากที่สุด โดยผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 76.67 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.15 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.38 และผู้ที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83.87

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท เดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้า อำเภอเมืองลำพูนโดยรถจักรยานยนต์ มากที่สุด โดยผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.89 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.62 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป เดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้า อำเภอเมืองลำพูนโดยรถยนต์ของตัวเอง โดยผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.56 และ ผู้ที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 69.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป ใช้ระยะเวลาในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าต่อครั้งมากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง โดยผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.78 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.76 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.81 และผู้ที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.90

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป หาข้อมูลของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน มากที่สุด คือ ถามจากเพื่อน โดย ผู้มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.11 ผู้มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.61 ผู้มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.56 และผู้มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจหลังการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน อยู่ในระดับเฉยๆ ร้อยละ 46.15 โดยผู้ที่มีรายได้ 5,001 – 10,000

บาท คิดเป็นร้อยละ 48.89 ผู้มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.62 , ผู้มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.81 และผู้มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.90

ตารางที่ 72 แสดงพฤติกรรมการณ์ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของลูกค้ำห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพ

พฤติกรรม	อาชีพ					
	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	รับจ้างทั่วไป
ผู้ร่วมเดินทาง	2-3 คน	2-3 คน	2-3 คน	2-3 คน	คนเดียว	คนเดียว
ผู้ร่วมตัดสินใจในการไปห้างฯ	ตัดสินใจด้วยตัวเอง	ตัดสินใจด้วยตัวเอง	ตัดสินใจด้วยตัวเอง	ตัดสินใจด้วยตัวเอง	ตัดสินใจด้วยตัวเอง	ตัดสินใจด้วยตัวเอง
จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อสินค้าต่อครั้ง	301 – 500 บาท	501 – 1,000 บาท	501 – 1,000 บาท	501 – 1,000 บาท	301 – 500 บาท/ 501 – 1,000 บาท	301 – 500 บาท/ 501 – 1,000 บาท
สถานที่ซื้อสินค้าแทนห้างฯแจ่มฟ้า	ตลาดนัด	ตลาดนัด	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีฯ ลำพูน	ตลาดนัด	ตลาดนัด	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีฯ ลำพูน
สัดส่วนการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างฯ	50% ขึ้นไป	น้อยกว่า 50%	50% ขึ้นไป	น้อยกว่า 50%	50% ขึ้นไป	น้อยกว่า 50%
ความถี่ในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างฯ	เดือนละ 1-3 ครั้ง	เดือนละ 1-3 ครั้ง	เดือนละ 1-3 ครั้ง	เดือนละ 1-3 ครั้ง	เดือนละ 1-3 ครั้ง	น้อยกว่าเดือนละครั้ง
วันที่ไปซื้อสินค้าที่ห้างฯ	วันอาทิตย์	วันอาทิตย์	วันจันทร์ - ศุกร์	วันจันทร์ - ศุกร์	วันจันทร์ - ศุกร์	วันอาทิตย์
เวลาที่ไปซื้อสินค้าในวันธรรมดา	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.	12:01- 15:00 น.	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.
เวลาที่ไปซื้อสินค้าในวันหยุด	12:01- 15:00 น.	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.	12:01- 15:00 น.	15:01 – 18:00 น.

ตารางที่ 72 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแฉ่มฟ้าพลาซ่า
อำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพ

พฤติกรรม	อาชีพ					
	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	รับจ้าง ทั่วไป
สาเหตุที่มา ห้างสรรพสินค้า แฉ่มฟ้าฯ	ซื้อสินค้า เพื่อใช้ ส่วนตัว	ซื้อสินค้า เพื่อใช้ ส่วนตัว	ซื้อสินค้าเพื่อ ใช้ส่วนตัว	ซื้อสินค้า เพื่อใช้ ส่วนตัว	ซื้อสินค้า เพื่อใช้ ส่วนตัว	เดินเที่ยว ในวันหยุด
ยานพาหนะที่ใช้ใน การไปห้างฯ	รถจักรยาน ยนต์	รถยนต์ของ ตัวเอง	รถยนต์ของ ตัวเอง	รถยนต์ของ ตัวเอง	รถจักรยาน ยนต์	รถจักรยาน ยนต์
ระยะเวลาที่ใช้ใน ห้างฯ	1-3 ชั่วโมง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1-3 ชั่วโมง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
ช่องทางการหา ข้อมูลของห้างฯ	ถามจาก เพื่อน	ถามจาก เพื่อน	ถามจาก เพื่อน	ถามจาก เพื่อน	แผ่นพับ โฆษณา ต่างๆ	ถามจาก เพื่อน
ความพึงพอใจต่อ ห้างฯ	พอใจมาก	เฉยๆ	พอใจมาก	เฉยๆ	เฉยๆ	เฉยๆ

ตารางที่ 73 แสดงพฤติกรรมการณ์ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามรายได้

พฤติกรรม	รายได้			
	ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้นไป
ผู้ร่วมเดินทาง	2-3 คน	2-3 คน	2-3 คน	2-3 คน
ผู้ร่วมตัดสินใจในการไปห้างฯ	ตัดสินใจด้วยตัวเอง	ตัดสินใจด้วยตัวเอง	ตัดสินใจด้วยตัวเอง	ตัดสินใจด้วยตัวเอง
จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อสินค้าต่อครั้ง	501 – 1,000 บาท	501 – 1,000 บาท	501 – 1,000 บาท	501 – 1,000 บาท
สถานที่ซื้อสินค้าแทนห้างฯแจ่มฟ้า	ตลาดนัด	ตลาดนัด	ห้างสรรพสินค้า บิ๊กซีฯ ลำพูน	ห้างสรรพสินค้า บิ๊กซีฯ ลำพูน
สัดส่วนการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างฯ	50% ขึ้นไป	น้อยกว่า 50%	น้อยกว่า 50%	น้อยกว่า 50%
ความถี่ในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างฯ	เดือนละ 1-3 ครั้ง	เดือนละ 1-3 ครั้ง	น้อยกว่าเดือนละ ครั้ง	เดือนละ 1-3 ครั้ง
วันที่ไปซื้อสินค้าที่ห้างฯ	วันอาทิตย์	วันจันทร์ - ศุกร์	วันจันทร์ - ศุกร์	วันจันทร์ - ศุกร์
เวลาที่ไปซื้อสินค้าในวันธรรมดา	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.
เวลาที่ไปซื้อสินค้าในวันหยุด	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.	15:01 – 18:00 น.
สาเหตุที่มาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าฯ	ซื้อสินค้าเพื่อใช้ส่วนตัว	ซื้อสินค้าเพื่อใช้ส่วนตัว	ซื้อสินค้าเพื่อใช้ส่วนตัว	ซื้อสินค้าเพื่อใช้ส่วนตัว
ยานพาหนะที่ใช้ในการไปห้างฯ	รถจักรยานยนต์	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ของตนเอง	รถยนต์ของตนเอง
ระยะเวลาที่ใช้ในห้างฯ	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
ช่องทางการหาข้อมูลของห้างฯ	ถามจากเพื่อน	ถามจากเพื่อน	ถามจากเพื่อน	ถามจากเพื่อน
ความพึงพอใจต่อห้างฯ	เฉยๆ	เฉยๆ	เฉยๆ	เฉยๆ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนจำนวน 300 คน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงสถานภาพโสด มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวโดยเฉลี่ย 4 คน ซึ่งสอดคล้องกับทวีเดช ดวงจิตร์ (2545) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง เชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีมากที่สุด มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)

จากการวิจัยพบว่าสินค้าอุปโภคบริโภคที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อมากที่สุดคือ เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่มซึ่งจัดเป็นของใช้ส่วนบุคคล ซึ่งไม่สอดคล้องกับทวีเดช ดวงจิตร์ (2545) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง เชียงใหม่ และไม่สอดคล้องกับ ผุสดี ชูวิทย์ (2546) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภคสำหรับสินค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ค้นพบผลการศึกษว่า สินค้าที่ลูกค้านิยมไปซื้อคือ อาหารและเครื่องดื่ม ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะร้านค้าปลีกในเชียงใหม่มีสินค้าบริโภคให้เลือกมากและอยู่ในเขตชุมชน

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)

จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน คือ เพื่อหาซื้อสินค้าเพื่อใช้ส่วนตัว และปัจจัยที่มีความสำคัญในการมาซื้อสินค้าคือ มีสินค้าให้เลือกหลากหลายประเภทและตราสินค้าและสินค้ามีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ผุสดี ชูวิทย์ (2546) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภคสำหรับสินค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ค้นพบว่า ปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากในการซื้อสินค้าแต่ละครั้ง ได้แก่ มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย สินค้าคุณภาพดี ตามลำดับ

4. ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน (Who participates in buying?)

จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าในแต่ละครั้งเฉลี่ย 2-3 คน มีการตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง และสื่อโฆษณาที่เข้าถึงผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ เพื่อน / สมาชิกในครอบครัว ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทวีเดช ดวงจิตร (2545) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ค้นพบว่ารู้จัก ไฮเปอร์มาร์เก็ตจากแผ่นพับ โบรชัวร์ และไม่สอดคล้องกับ ศุสดี ชูวิทย์ (2546) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภคสำหรับสินค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ค้นพบว่า สื่อที่ทำให้ร้านค้าปลีกเป็นที่รู้จักของผู้บริโภคคือ แผ่นพับ ใบปลิว ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากไฮเปอร์มาร์เก็ตในเชียงใหม่มีการจัดการระบบสมาชิกและแจ้งข้อมูลข่าวสารด้านสินค้าหรือรายการส่งเสริมการตลาดผ่านทางแผ่นพับหรือโบรชัวร์ส่งให้กับสมาชิกที่บ้านหรือมีการแจกแผ่นพับ ใบปลิวที่ห้างสรรพสินค้าให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

5. ผู้บริโภคซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน เมื่อใด (When does the consumer buy?)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนวันธรรมดาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 15:01-18:00 น. และในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ ในช่วงเวลา 15:01-18:00 น. ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทวีเดช ดวงจิตร (2545) ที่ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง เชียงใหม่ ที่ค้นพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไปใช้บริการในช่วงเวลาหลัง 19:00 น. และไม่สอดคล้องกับ ศุสดี ชูวิทย์ (2546) ที่ศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภคสำหรับสินค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ค้นพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมใช้บริการร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในช่วงเวลา 16:00 – 24:00 น. ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเวลาเปิดให้บริการไม่เหมือนกัน ไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง เชียงใหม่อาจเปิดให้บริการจนถึงเที่ยงคืนและลูกค้ามาใช้บริการหลังเลิกงาน 17:00 น.

6. ผู้บริโภคซื้อสินค้าอุปโภคที่ไหน (Where does the consumer buy?)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าอุปโภคที่ตลาดนัดแทนการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วิชัย คำทองคำ

(2551) ที่ได้ศึกษาในเรื่องของพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการซื้อผงซักฟอกในห้างแถมฟ้าซูปเปอร์มาร์เก็ตในเทศบาลเมืองลำพูน โดยผลการศึกษาพบว่า สถานที่ที่ผู้บริโภคไปซื้อผงซักฟอกประจำได้แก่ ห้างบิ๊กซีซูปเปอร์เซ็นเตอร์ ทั้งนี้อาจเนื่องจากที่ตลาดนั้นมีสินค้าอุปโภคบริโภคให้เลือกมาก และสามารถต่อรองราคาได้

7. ผู้บริโภคมีวิธีการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแถมฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนอย่างไร (How does the consumer buy?)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแถมฟ้าพลาซ่า เดือนละ 1-3 ครั้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทวีเดช ดวงจิตร (2545) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง เชียงใหม่ ที่ค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการที่ไฮเปอร์มาร์เก็ต 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแถมฟ้าพลาซ่าแต่ละครั้งใช้ระยะเวลาในการซื้อน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับ มุสดี ชูวิทย์ (2546) ที่ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภคสำหรับสินค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ค้นพบว่าผู้บริโภคใช้เวลาในการเลือกซื้อแต่ละครั้งต่ำกว่า 1 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแถมฟ้าพลาซ่าต่อครั้งระหว่าง 501 - 1,000 บาทมีส่วนในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแถมฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน น้อยกว่า 50% ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางไปห้างสรรพสินค้าแถมฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน โดยรถจักรยานยนต์ ซึ่งสอดคล้องกับ ทวีเดช ดวงจิตร (2545) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมืองเชียงใหม่ และ มุสดี ชูวิทย์ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภคสำหรับสินค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ค้นพบว่าจำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อสินค้าในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยคือ 500 – 1,000 บาท

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีความสำคัญในระดับมากและปานกลางในปัจจัยย่อย ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็น 2 อันดับแรก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพและการมีสินค้าให้เลือกหลากหลายประเภท และตราสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับมุสดี ชูวิทย์ (2546) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภคสำหรับสินค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งค้นพบว่า ปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากในการซื้อสินค้าแต่ละครั้ง สองอันดับแรก ได้แก่ มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย สินค้าคุณภาพดี

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา โดยให้ความสำคัญในระดับมากและปานกลางในปัจจัยย่อย ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็น 2 อันดับแรก ได้แก่ ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพและสินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นซึ่งไม่สอดคล้องกับ พงศา นวมครุฑ (2544) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการค้าปลีกของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อการซื้อของผู้บริโภค ที่ค้นพบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือมีป้ายราคาสินค้าที่สังเกตเห็นได้ชัด

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย โดยให้ความสำคัญในระดับมากและปานกลางในปัจจัยย่อย ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็น 2 อันดับแรก ได้แก่ เวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสมและเวลาปิดให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับทวีเดช ดวงจิตร (2545) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง เชียงใหม่ ซึ่งค้นพบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ การเดินทางสะดวก อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยให้ความสำคัญในระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็น 2 อันดับแรก ได้แก่ การมีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก / เทศกาลลดราคาและการมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของสมนาคุณซึ่งสอดคล้องกับทวีเดช ดวงจิตร (2545) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง เชียงใหม่ ที่ค้นพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ การลดราคา ซื้อสินค้า 1 แถมสินค้า 2 ลดราคาสินค้าตามเทศกาลและโอกาสพิเศษ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็น 2 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและมีจำนวนพนักงานเพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทวีเดช ดวงจิตร (2545) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง เชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลมากที่สุดคือ การบริการที่ดีจากพนักงานและการบริการที่รวดเร็วจากพนักงานขาย

ปัจจัยด้านการนำเสนอสินค้าหรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการนำเสนอสินค้าหรือบริการ โดยให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็น 2 อันดับแรก ได้แก่ ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนและบรรยากาศ / การตกแต่งภายในร้าน

สะอาดและสวยงาม ซึ่งสอดคล้องกับ ศุสดี ชูวิทย์ (2546) ที่ได้ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภคสำหรับสินค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ค้นพบว่าปัจจัยที่สร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคได้มากที่สุดได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ภายในร้านค้า และความสะดวกสบายใจการเดินทางซื้อสินค้า และสอดคล้องกับทวีเดช ดวงจิตร (2545) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในไฮเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง เชียงใหม่ที่ค้นพบว่าปัจจัยอื่นๆที่มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลมากที่สุดได้แก่ มีความน่าเชื่อถือ มีใบกำกับภาษีที่ถูกต้อง และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการซื้อสินค้าอุปโภคจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน มีดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไปมีความถี่ในการไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนเดือนละ 1-3 ครั้งแต่จำนวนเงินที่ใช้จ่ายในแต่ละครั้งอยู่ที่ 501 – 1,000 บาท ซึ่งเท่ากับผู้ที่มียาได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทมีส่วนในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าคิดเป็นสัดส่วนน้อยกว่า 50% ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือนกลับมีส่วนในการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน 50% ขึ้นไปซึ่งอาจจะเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาทต่อเดือนเลือกที่จะไปซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ลำพูนแทนการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้เลือกที่จะซื้อสินค้าอุปโภคที่ตลาดนัดแทนการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไปที่เลือกที่จะไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ อำเภอเมืองลำพูน เนื่องจากมีกำลังการซื้อที่มากกว่าและผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีสินค้าให้เลือกหลากหลายประเภทและตราสินค้า

3. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีช่องทางการหาข้อมูลของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนจากการถามเพื่อน และจะต้องมีผู้ร่วมเดินทางด้วย 2-3 คน แต่เพื่อนและผู้ร่วมเดินทางไม่ได้เป็นคนตัดสินใจในการไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพื่อนและผู้ร่วมเดินทางไม่ได้มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถามทุก

กลุ่มรายได้ การตัดสินใจไปและการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนอยู่ที่ตัวของลูกค้าเอง

4. ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน / นักศึกษามีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าต่อครั้ง 301-500 บาท ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/ แม่บ้าน และอาชีพรับจ้างทั่วไป และยังมีสัดส่วนในการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน 50% ขึ้นไป และมีความถี่ในการไปซื้อสินค้าบ่อยถึงเดือนละ 1-3 ครั้ง และให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนในระดับพอใจมาก ซึ่งทำให้เห็นถึงโอกาสในการขยายกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยโดยเฉลี่ยมากที่สุดและผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้โดยเฉพาะปัจจัยด้านราคา แต่เป็นเพียงกลุ่มเดียวที่เดินทางมาใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า น้อยกว่าเดือนละครั้ง ซึ่งความขัดแย้งนี้แสดงให้เห็นว่าอาจจะต้องมีการปรับปรุงในส่วนของราคาสินค้าให้เหมาะสมกับคุณภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทให้ระดับความสำคัญมาก

6. เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน มีระดับความสำคัญที่มีผลมาก อาจจะเนื่องมาจากการทำงานเป็นกะของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือซึ่งมีการทำงานตลอด 24 ชั่วโมงจึงอาจส่งผลให้มีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องของเวลาเปิด-ปิดให้บริการในระดับมาก

7. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ทุกอาชีพ ยกเว้นกลุ่มนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 50% ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าเป็นห้างสรรพสินค้าของท้องถิ่นที่มีมานาน ทำให้การไปใช้บริการของลูกค้าเป็นไปได้ด้วยความเคยชิน ซึ่งถ้าการแข่งขันของห้างไฮเปอร์มาร์เก็ตรุนแรงขึ้น อาจมีแนวโน้มที่ส่งผลให้ลูกค้าเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและสถานที่ในการซื้อสินค้าอุปโภคได้

8. ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 ขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อเยอะ จึงให้ความสำคัญกับการบริการที่จะได้รับจากพนักงานที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูนมาก

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าอุปโภคบริโภคของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์และเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์

ในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะมาขายในห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ควรจะเป็นสินค้าที่คำนึงถึงคุณภาพและความหลากหลายของตราสินค้าเป็นหลัก เนื่องจากเป็นคุณสมบัติของสินค้าที่ลูกค้าต้องการมากเป็น 2 อันดับแรก ซึ่งอาจจะเป็นสินค้าประเภทเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่มที่เป็นสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อมากที่สุด ซึ่งควรจะเน้นการนำสินค้าประเภทเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่มมาจัดจำหน่ายให้มากขึ้น ให้มีหลากหลายตราสินค้า ทั้งตราสินค้าที่มีราคาสูงและตราสินค้าที่มีราคาไม่แพง เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้นจึงควรจะมีสินค้าที่มีคุณภาพและราคาของสินค้ามิให้เลือกหลากหลาย สินค้าควรอยู่ในสภาพที่ดี ไม่เสียหายหรือมีรอยตำหนิ แสดงวันที่ผลิตและคุณสมบัติของสินค้าให้เห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน ควรมีการให้รับคืนสินค้าหรือมีการรับประกันหากสินค้ามีการชำรุดเสียหาย หากเป็นสินค้าประเภทเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ควรจัดให้มีห้องลองเสื้อผ้าที่สะอาดและกว้างขวางเหมาะสม

กลยุทธ์ด้านราคา

ผู้ประกอบการอาจจะพิจารณาการตั้งราคาสินค้าให้มีราคาถูกกว่าร้านค้านอื่นทั่วไปได้ เนื่องจากเป็นคุณสมบัติของราคาที่ลูกค้าต้องการเป็นอันดับแรกๆ หรืออาจจะมีการลดราคาต่ำกว่าปกติในเทศกาลพิเศษ เช่น การลดราคาสินค้าประเภทกีฬาหรือเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มที่ผู้บริโภคจะหาซื้อตามโอกาส หรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ในช่วงเทศกาลปีใหม่ หรือ วาเลนไทน์ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการติดป้ายราคาสินค้าให้ถูกต้อง ชัดเจน และหาได้ง่าย

กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ประกอบการอาจจะพิจารณาการขยายเวลาเปิด-ปิดการให้บริการเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับเวลาเปิด-ปิดที่เหมาะสมมาเป็นอันดับแรก และจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับบรรยากาศ/ การตกแต่งภายนอกห้างสรรพสินค้าให้มีความสะอาดและสวยงาม ดังนั้น จึงอาจจะต้องมีการจัดระเบียบและรักษาความสะอาดภายในและ

ภายนอกห้างให้สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อดึงดูดลูกค้า นอกจากนี้ ควรมีการจัดหมวดหมู่สินค้าให้หาง่าย โดยสินค้าหมวดหมู่เสื้อผ้าที่ขายได้ดีก็อาจจะวางไว้ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าหยิบจับ เลือกซื้อได้สะดวก รวมถึงเพื่อเป็นการจัดระเบียบการสัญจรภายในห้างให้มีความสะดวก

กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด

ใช้กลยุทธ์ Word-of-Mouth จากลูกค้าประจำที่นิยมมาซื้อสินค้าอุปโภคหรือบริโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ไปสู่คนรู้จักหรือเพื่อน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และข้อมูลของห้างสรรพสินค้าจาก เพื่อน/คนรู้จัก มากกว่าสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์อื่นๆ และอาจจะมีการจัดกิจกรรมพิเศษในวันสำคัญต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการและเพิ่มยอดขายให้มากขึ้น เพราะจากผลการศึกษาพบว่า นอกจากการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิกแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับจ้างทั่วไป พ่อบ้าน / แม่บ้าน และ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ ได้ให้ความสำคัญกับการจัดงานในวันสำคัญต่างๆ ในระดับมาก นอกจากนั้นอาจมีการจัดรายการลดราคาสินค้าบางประเภทเป็นประจำ เดือนละครั้ง หรือสองครั้งเพื่อเป็นจุดเด่นและสร้างการรับรู้ให้ลูกค้ารู้สึกว่าการจัดห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนขายสินค้าราคาถูกกว่าร้านค้านอื่นเสมอ รวมถึงควรพิจารณาถึงการจัดทำแผ่นพับแจกจ่ายทั้งภายในและภายนอกห้างเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมพิเศษด้านสินค้าหรือบริการของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน

กลยุทธ์ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรจัดให้พนักงานมีชุดที่เป็นแบบฟอร์มของทางห้าง มีความเรียบร้อย สะอาด และสวยงาม พนักงานควรมีความเชี่ยวชาญ สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ผู้ประกอบการอาจจะพิจารณาให้มีการอบรมพนักงานในเรื่องการบริการและให้ความรู้ในสินค้านั้นๆก่อนการให้บริการและคอยให้ข้อมูลล่าสุดกับพนักงานเสมอ และจำนวนพนักงานต้องมีเพียงพอเพื่อการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อเป็นการแสดงการต้อนรับลูกค้าที่ดี

กลยุทธ์ด้านการนำเสนอสินค้าหรือบริการ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์และบรรยากาศของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ดังนั้น ผู้ประกอบการอาจจะ

พิจารณาถึงการทำการกิจกรรมเพื่อชุมชน ร่วมกับชุมชน (Social Marketing) เพื่อเข้าถึงและเป็นส่วนหนึ่งของคนในชุมชนมากขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงการไม่ส่งเสริมสินค้าที่เป็นการมอมเมาเยาวชน นักเรียน นักศึกษาที่มาใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และการสร้างบรรยากาศ และการตกแต่งภายในห้างสรรพสินค้า เพื่อให้มีความสวยงาม แสงสว่างเพียงพอ ทันสมัย สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมไปถึงการจัดให้มีที่นั่งพักให้เพียงพอ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้เวลาในห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ได้นานขึ้น และรวมถึงให้สามารถเป็นจุดนัดพบได้ เช่น มีจุดบริการน้ำดื่มฟรีและควรมีแก้วน้ำที่สะอาดในปริมาณที่เพียงพอ

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ดังนี้

1. ควรมีการนำสินค้าแบรนด์เนมมาจัดจำหน่ายให้มากขึ้นสำหรับลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาทขึ้นไป และควรพิจารณาในการจัดกิจกรรมพิเศษสำหรับสมาชิก เช่น การจัดกิจกรรมสะสมแต้มเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการซื้อครั้งต่อไปหรือเพื่อแลกของสมนาคุณเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้จำนวนเงินในการซื้อต่อครั้งมากขึ้น เพราะกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาทขึ้นไปเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อมากและต้องการสินค้าแบรนด์เนมและสินค้าที่มีความหลากหลาย
2. ควรมีการพิจารณาการนำสินค้าประเภทเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม กีฬัฟู้ซ้อป หรือเครื่องสำอางค์สำหรับวัยรุ่นมาจัดจำหน่ายมากขึ้น เพื่อให้มีหลากหลายตรายี่ห้อและราคาให้เลือก และจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการขายเช่นรายการลดราคาสินค้าสำหรับวัยรุ่นเพื่อดึงดูดให้กลุ่มลูกค้า นักเรียน/ นักศึกษาที่มาใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนบ่อยเดือนละ 1-3 ครั้งได้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการขายนั้น
3. จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้านที่มีสัดส่วนในการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูนมากกว่า 50% ขึ้นไปรับข้อมูลข่าวสารของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูนผ่านแผ่นพับ / โฆษณาเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นผู้ประกอบการอาจจะพิจารณาในการให้มีการสมัครสมาชิกฟรีเพื่อส่งแผ่นพับ/ โฆษณาจัดส่งไปตามบ้านเพื่อประชาสัมพันธ์สินค้าที่ร่วมรายการลดราคา เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้านได้พิจารณาการซื้อด้วยตนเองและเพื่อให้มีข้อมูลบอกต่อกับกลุ่มลูกค้ารายอื่นๆด้วย
4. จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ดังนั้น ผู้ประกอบการอาจจะพิจารณาถึงการอบรมพนักงานให้มีการบริการที่ดี แก่ลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาทขึ้นไป มีความซื่อสัตย์ละให้ข้อมูลอย่างถูกต้องทันเหตุการณ์ สอบถามถึงความช่วยเหลือที่ลูกค้าต้องการจะได้รับ