

ลัดดาวัลย์ โชคถาวร : ความสามารถในการให้บริการของห้างสรรพสินค้า ในจังหวัด
นครราชสีมา ตามมุมมองของผู้บริโภคสูงอายุ (OLD AGED CONSUMERS)

PERSPECTIVES ON SERVICE PERFORMANCE OF THE DEPARTMENT STORES
IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ดร.สุนิตยา เกื้อนนาคี, 114 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมของผู้สูงอายุในการใช้บริการ
ห้างสรรพสินค้า 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับความสำคัญของปัจจัยใน
การเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าของผู้สูงอายุ และระดับความสามารถในการให้บริการของ
ห้างสรรพสินค้า 3) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญและความสามารถของปัจจัยในการเลือกใช้
บริการห้างสรรพสินค้าของผู้สูงอายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุวัย 60 ปีขึ้นไป จำนวน 385 ราย ที่เคยใช้บริการ
ของห้างสรรพสินค้าภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัด
นครราชสีมา และปัจจุบันไม่ได้ทำงานแล้ว ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 60-64 ปี ไปใช้บริการ
ห้างสรรพสินค้าเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง โดยเลือกซื้อสินค้าอุปโภคและอาหารในซูเปอร์มาร์เก็ต ในช่วง
เช้าของวันเสาร์-อาทิตย์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสำคัญของ
ปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าและความสามารถในการให้บริการของห้างสรรพสินค้า
พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญและความสามารถของห้างสรรพสินค้าในปัจจัยด้านส่งเสริมการ
ขาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญและความสามารถของห้างสรรพสินค้าต่างกัน
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสินค้า ปัจจัยด้านสถานที่
ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการให้บริการ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านสินค้า ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัย
ด้านการให้บริการ ผู้สูงอายุให้ความสำคัญมากกว่าความสามารถของห้างสรรพสินค้าที่ทำได้ ส่วน
ปัจจัยด้านราคา ห้างสรรพสินค้ามีความสามารถมากกว่าที่ผู้สูงอายุให้ความสำคัญ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา _____
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

LADDAWAN CHOKETAWORN : OLD AGED CONSUMERS'
PERSPECTIVES ON SERVICE PERFORMANCE OF THE
DEPARTMENT STORES IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE.
THESIS ADVISOR : ASST. PROF. SUNITIYA THUANNADEE, Ph.D.,
114 PP.

PERFORMANCE/IMPORTANCE/OLD AGED/DEPARTMENT STORES

The purposes of this research were: 1) to study old aged consumers' behaviors in the use of department stores service; 2) to study the relationship of demographic factor, the importance of promotion factor, and the service performance of department stores; and 3) to compare the differences between the importance of promotion and service performance factors of department stores according to the old aged customers' perspectives.

The 385 customers with more than 60 years of age were the sampling group of this study. They had been department store customers during the past one year, lived in Muang District, Nakhon Ratchasima province, and did not work in offices. Questionnaires were used as the tool for collecting data; 385 questionnaires were completed for the analysis.

Results of the study revealed that most of the samples were female, aged between 60 and 64 years. On the average, majority of the samples visited the department stores once per month to buy food and consumer products in the supermarket, preferably in the morning of the weekends.

Based on the analysis of comparative data, it was found that differences between the importance of promotion and service performance factors are not statistically significant at 0.05 level. However, the differences between the importance of promotion and service performance factors in terms of product, location, price and service are statistically significant at 0.05 level.

The study also found that these samples stressed the importance of product, location and service factors more than the service performance of department stores; whereas for the price factor, performance achievement of department stores was higher than what the samples placed the importance on or expected.

School of Management Technology

Student's Signature_____

Academic Year 2009

Advisor's Signature_____