

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับการสื่อสารการตลาดและความพึงพอใจของผู้ใช้ชุดชั้นในวาโก้รูปแบบ “มิซซี่” ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับการสื่อสารการตลาดของผู้ใช้ชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิซซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิซซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการเปิดรับการสื่อสารการตลาดของผู้ใช้ชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิซซี่

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ชุดชั้นในมิซซี่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30-35 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 10,000-19,999 บาท ความถี่ในการซื้อชุดชั้นในชื่อน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน

การเปิดรับการสื่อสารการตลาดเกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิซซี่พบว่าการเปิดรับจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ สื่อนิตยสาร ส่วนสื่ออินเทอร์เน็ตมีการเปิดรับน้อยที่สุด ส่วนการเปิดรับจากสื่อเฉพาะกิจนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับจาก สื่อป้ายโฆษณา รองลงมาคือ สื่อโปสเตอร์ สื่อแผ่นพับ/ใบปลิวมีการเปิดรับน้อยที่สุด การเปิดรับการสื่อสารการตลาดจากสื่อบุคคลเกี่ยวกับพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับจาก เพื่อนสนิทมากที่สุด รองลงมาคือ บุคคลในครอบครัว เช่น แม่ พี่สาว และเปิดรับจากพนักงานขายน้อยที่สุด

เมื่อถามถึงความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิซซี่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากในเรื่อง การเป็นผู้นำในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ สวมใส่แล้ว ช่วยจัดแต่งให้ทรงสวยงามเป็นธรรมชาติ และคุณภาพวัตถุดิบดี ทนทาน (ตะขอ ยางยืด สายป๋า ฟองน้ำ) แต่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใช้เรื่อง ราคาสมเหตุสมผล ในระดับต่ำ

ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในเรื่อง การมีมารยาทที่ดี ความกระตือรือร้นในการบริการ และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่อง ความรู้จริงในผลิตภัณฑ์และสรีระ การเสนอแนะผลประโยชน์เพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าและการบริการหลังการขายในระดับพอใช้

สำหรับความพึงพอใจต่อพื้นที่ขาย ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในเรื่อง การจัดเรียงสินค้าเพิ่มความสะดวกในการเลือกซื้อ การมีบรรยากาศ และการจัดเรียงสินค้าที่สวยงาม ดึงดูดใจ แต่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่อง เอกสาร แผ่นพับ ที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ณ จุดขายในระดับพอใช้

เมื่อถามว่าจะซื้อชุดชั้นในรูปแบบมิชชีในครั้งหน้าอีกหรือไม่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากคิดเป็นร้อยละ 86.00 ตอนหน้าจะซื้ออีกและกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.75 มีแนวโน้มจะแนะนำคนรู้จักให้ซื้อชุดชั้นในรูปแบบมิชชีอีกด้วย

การทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากสื่อมวลชนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 อายุที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และนิตยสาร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พบว่า สถานภาพที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากสื่อมวลชนทุกสื่อแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากสื่อเฉพาะกิจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 อายุที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากโปสเตอร์ และแผ่นพับ / โบปลิวแตกต่างกัน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 สถานภาพที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากโปสเตอร์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากป้ายโฆษณา แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 อาชีพของที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากป้ายโฆษณาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้ รูปแบบมิชชีจากแผ่นพับ / ใบปลิวแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากสื่อบุคคลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 อายุที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากบุคคลในครอบครัว คนรู้จัก และพนักงานขายแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 สถานภาพที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากเพื่อนสนิท คนรู้จัก และพนักงานขายแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากพนักงานขายแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 อาชีพของที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากบุคคลในครอบครัว เพื่อนสนิท คนรู้จัก และพนักงานขายแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ได้เห็น/ฟัง/อ่าน เกี่ยวกับชุดชั้นในวาโก้รูปแบบมิชชีจากคนรู้จัก และพนักงานขายแตกต่างกัน