

บทคัดย่อ

รูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมืองเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเร่งรีบ ร้านสะดวกซื้อจึงกลายเป็นแหล่งซื้อสินค้าที่สำคัญของคนเมือง การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงต้องการศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจ ความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ และอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ในการกำหนดมูลค่าการใช้จ่าย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเฉพาะประชากรที่เคยใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในแขวงบางขุนศรี เขตบางกอกน้อย โดยจะทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของมูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA)

จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดมูลค่าการใช้จ่ายจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าการใช้จ่ายจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุสูงมีแนวโน้มการใช้จ่ายมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะใช้จ่ายมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ที่สูงก็จะซื้อสินค้ามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จะมีมูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ส่วนปัจจัยเพศไม่มีผลทำให้มูลค่าการใช้จ่ายแตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่ใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเป็นร้านค้าหลัก และลักษณะของสินค้าที่จำหน่ายในร้านสามารถตอบสนองได้ทั้งเพศชายและหญิง จึงทำให้มูลค่าการใช้จ่ายของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

ส่วนการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งของร้าน และสินค้าที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซื้อจะเป็นสินค้าหมวดเครื่องดื่ม อาหารและขนมขบเคี้ยว ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น แต่ก็มีความต้องการให้ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านสินค้าและบริการให้ดีขึ้น