

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันผู้บริโภคมีความต้องการความสะดวก และความเร็วในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ส่งผลให้ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อประสบผลสำเร็จเป็นอย่างสูง ซึ่งเห็นได้จากภาพรวมของแบรนด์ร้านสะดวกซื้อแบรนด์ต่างๆ ที่ทำธุรกิจอยู่ซึ่งมีจำนวนสาขาที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเข้าสู่ธุรกิจร้านสะดวกซื้อของกลุ่มธุรกิจของกลุ่ม Discount Store ที่ปรับเปลี่ยนขนาดของสาขาให้เล็กลงมาเป็นร้านสะดวกซื้อ เช่น Lotus Express โดยร้านค้าปลีกเหล่านี้ได้มีการขยายสาขาออกไปสู่ชุมชนต่างๆ ซึ่งได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีจากผู้บริโภค มีแบรนด์ที่เป็นผู้นำตลาดได้แก่ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ร้าน Lotus Express และ ร้าน Family mart และร้าน V-Shop เป็นต้น รูปแบบในการดำเนินธุรกิจของร้านสะดวกซื้อ ซึ่งผู้ประกอบการจะเน้นในเรื่องของทำเลที่ตั้งของร้าน การสรรหาสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างถึงที่สุด ผู้ประกอบการเองก็จะต้องมีการศึกษาข้อมูลของกลุ่มลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงในการบริหารงานและวางแผนในการทำงาน

ตำบลท่าฉลอม ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร มีลักษณะเป็นหมู่บ้านชาวประมงประชากรโดยส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกี่ยวกับการทำประมง และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่นการแปรรูปอาหารทะเล อู่ซ่อมเรือ ท่าเรือขนส่งสินค้า ผลจากการแข่งขันและการขยายสาขาของร้านสะดวกซื้อส่งผลให้ในปัจจุบันมีร้านสะดวกซื้อถึง 3 แบรนด์ ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม ได้แก่ เซเว่นอีเลฟเว่น , Lotus Express และ Family Mart โดยทำเลที่ตั้งของร้านสาขาทั้ง 3 แบรนด์ ซึ่งอยู่ไม่ห่างกันมากนักถือว่ามีการแข่งขันที่สูงสำหรับพื้นที่ที่มีประชากรประมาณ 10,000 คน จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจว่าผู้บริโภคใช้หลักเกณฑ์หรือมีเงื่อนไขอย่างไรในการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อต่างๆ เหล่านี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึง ปัจจัยและพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกเข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการเลือกร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
 - ด้านราคา
 - ด้านทำเลที่ตั้ง
 - ด้านสินค้าและบริการ
 - ด้านการส่งเสริมการขาย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าร้านสะดวกซื้อของลูกค้า ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

1.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) เป็นร้านขายของชำขนาดเล็กที่มีทำเลที่ตั้งดี ให้บริการรวดเร็ว ร้านค้าสะดวกซื้อเป็นวิวัฒนาการสมัยใหม่และประสบความสำเร็จมากในระบบการค้าปลีกโดยการนำธุรกิจ 3 ประเภทเข้าด้วยกันคือ ร้านมินิมาร์ท ร้านซูเปอร์มาเก็ต ร้านฟาสต์ฟู้ด เป็นร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันรวมทั้งจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มประเภทฟาสต์ฟู้ด โดยการอำนวยความสะดวกนับตั้งแต่ทำเลที่ตั้ง สินค้า และเวลาที่ให้บริการร้านสะดวกซื้อโดยส่วนใหญ่จะเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งช่วยให้ความสะดวกแก่ลูกค้าในการซื้อสินค้า แต่สินค้าที่จำหน่ายในร้านจะไม่หลากหลายเท่ากับร้านซูเปอร์มาเก็ต พฤติกรรมการซื้อสินค้าเหล่านี้จึงเป็นไปในลักษณะซื้อเพราะจำเป็นหรือความสะดวก ไม่ใช่การซื้อแบบจ่ายตลาดในซูเปอร์มาเก็ต

2. ร้านขายของชำหรือร้านโชห่วยเป็นร้านค้าแบบดั้งเดิม (Traditional Trade) ซึ่งถือว่าเป็นร้านค้าปลีกที่เก่าแก่ที่สุดจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภคส่วนใหญ่เป็นร้านห้องแถวที่มีพื้นที่ไม่มากนัก ขนาด 1-2 คูหา ลูกค้านับถือทั้งหมดยุคอาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงกับร้านค้า ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริหารร้านมักเป็นสมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อนมีการลงทุนน้อย ไม่มีระบบการจัดการที่ได้มาตรฐาน มีลักษณะการจำหน่ายสินค้าและบริการรูปแบบเดิม การตกแต่งร้านไม่ทันสมัย การจัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่โดยอาศัยความสะดวกในการหยิบให้กับลูกค้าเพื่อการจำหน่ายเท่านั้น โดยปกติร้านค้าประเภทนี้จะไม่มีการจัดทำสต็อกหรือจำนวนสินค้าคงเหลือ จะสั่งซื้อสินค้าเพิ่มก็ต่อเมื่อสินค้าหมด การตั้งราคาจะกำหนดตามป้ายราคาที่ได้ตีพิมพ์ไว้ข้างกล่องตลอดจนไม่มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการช่วยคิดเงินส่วนใหญ่จะอาศัยการนับเองหรือบวกลงในกระดาษ เวลาในการกำหนดเปิดปิดร้านไม่ได้กำหนดตายตัวขึ้นอยู่กับความสะดวกของเจ้าของร้าน

3. ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เป็นผู้ที่เผชิญกับความเสี่ยงในระบบธุรกิจเอกชนหรือ เป็นผู้ที่ต้องรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น จากการเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ซึ่งในที่นี่จะหมายถึงผู้ประกอบการทั้ง 3 แบรินด์ ที่ตั้งอยู่ที่ ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร คือ 7 – ELEVEN, LOTUS EXPRESS ,FAMILY MART

4. ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง ผู้ที่เข้ามาซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการภายในร้านสะดวกซื้อที่ ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

5. พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง ปฏิบัติการของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับ และใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจที่เกิดขึ้นและเป็นตัวกำหนดปฏิบัติการต่าง ๆ เหล่านั้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริโภค

6. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ สถานภาพ ของบุคคลที่ตอบแบบสอบถามของการวิจัย

1.5 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย

ข้อจำกัดในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยมีเวลาในการจัดดำเนินการสำรวจข้อมูลในช่วงสั้น ๆ จึงไม่สามารถทำการสำรวจ ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อได้ทุกคน และเนื่องจากแต่ละแบรินด์ จะมีจำนวนลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าและใช้บริการเป็นจำนวนมาก และเวลาที่ผู้ใช้บริการของแต่ละแบรินด์ที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการจะเร่งรีบ ทำ

ให้บางครั้งการเก็บข้อมูลไม่ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ประกอบกับการเก็บข้อมูลหน้าร้านค้าของแต่ละแบรนด์จะไม่ค่อยจะสะดวกเพราะมีพื้นที่จำกัด

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าใช้บริการจากร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัย ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการเลือกเข้าร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
3. ทำให้บริษัทฯ ที่เป็นเจ้าของธุรกิจของแต่ละแบรนด์ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปทำการปรับปรุงแก้ไขและวางแผนการตลาด การบริหารร้านที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดร้านของคู่แข่ง