

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการศึกษาจากบทที่ผ่านมา และทำการสรุปผลการ วิจัย รวมถึงข้อเสนอนแนะที่ได้จากผลการศึกษา และข้อเสนอนแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับสาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จากปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลึก เพื่อศึกษาแนวโน้มความต้องการที่ผู้บริโภคต้องการให้มีหรือข้อเสนอนแนะ และนำเสนอรูปแบบส่วนประสมการค้ำปลึก ที่เหมาะสมกับธุรกิจร้านสะดวกซื้อ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลเพียงครั้งเดียว โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ 1 - 30 กรกฎาคม 2550 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 370 ชุด การศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 2 ตัวแปร โดยกำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ไว้ 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้กำหนดไว้ 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยในการเลือกเข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ตารางแสดงค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้สถิติ ANOVA (One – Way analysis of Variance) ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่นๆ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป (ยกเว้นเพศ) ได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้เข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อในตำบลท่าฉลอม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.1 กลุ่มผู้ใช้บริการร้านสะดวกซื้อ มีช่วงอายุส่วนใหญ่ในช่วงต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 26.6) และกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 20) ปี ส่วนใหญ่ประกอบ

อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างและกลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มผู้เข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อโดยส่วนใหญ่มีการศึกษาไม่เกินระดับมัธยมปลายมีรายได้ไม่เกิน10,000 บาท/เดือน

ในด้านการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการค้ำปึกที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกเข้าร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ทั้ง 4 ปัจจัย คือ ในปัจจัยด้านราคา ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ในปัจจัยด้านสินค้าและบริการ และในปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย พบว่า ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อคือราคาของสินค้าจะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อคือเป็นทางผ่านและใกล้ที่พักอาศัย ปัจจัยด้านสินค้าและบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อ คือในเรื่องของคุณภาพของสินค้านำมาคือการให้บริการของ พนักงานและในปัจจัยด้านส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อ คือการจัดรายการลดราคาสินค้า

ในการทดสอบสมมติฐานเป็นศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้มาทำการทดสอบกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย จากการทดสอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านรายได้และการส่งเสริมการขายซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีปัจจัยส่งเสริมการขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้5,001-10,000บาทจะให้ความสำคัญในเรื่องของการส่งเสริมการขายมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการค้ำปึกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะส่วนประสมการค้ำปึกที่เหมาะสมได้ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านราคา ซึ่งในส่วนนี้ร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้

บริการภายในร้านสะดวกซื้อ ให้ความสำคัญในเรื่องของราคาสินค้าที่จะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า มากกว่าราคาของสินค้าที่ถูกกว่าร้านสะดวกซื้ออื่นๆ เนื่องจากว่าราคาสินค้าในแต่ละร้านสะดวกซื้อที่มีราคาไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะฉะนั้นการตั้งราคาควรจะต้องเทียบเคียงกับราคาขายของร้านสะดวกซื้ออื่น ๆ และควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าที่จะส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจและตัดสินใจเลือกเข้าร้านในครั้งต่อไป

2) ด้านของทำเลที่ตั้ง ของร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม จะตั้งอยู่ในทำเลที่เป็นทางผ่านเป็นหลัก เพราะตั้งอยู่บนถนนหลักในตำบลท่าฉลอม เป็นเส้นทางที่คนส่วนใหญ่ต้องสัญจรผ่านดังนั้นในการเลือกทำเลที่ตั้งร้านสะดวกซื้อ นอกจากคำนึงถึงใกล้กับชุมชนที่พักอาศัยแล้วจะต้องคำนึงถึงเส้นทางสัญจรและการเดินทางของผู้บริโภคด้วยเพื่อให้ได้ทำเลที่ดีที่สุด

3) ด้านของสินค้าและบริการ ของร้านสะดวกซื้อในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เนื่องจากสินค้าในร้านสะดวกซื้อเป็นสินค้าบริโภคและอุปโภคประจำวัน โดยส่วนใหญ่สินค้าจะมีความใกล้เคียงกัน ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องสรรหาสินค้าและบริการที่ร้านอื่นไม่มี และจะต้องเน้นในเรื่องของคุณภาพของสินค้าและการบริการของพนักงานในร้าน เพื่อที่จะสามารถแข่งขันและชนะคู่แข่งได้

4) ด้านของการส่งเสริมการขาย ของร้านสะดวกซื้อในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม รูปแบบของการส่งเสริมการขายในรูปแบบการลดราคาสินค้า จะได้รับการตอบสนองจากผู้บริโภคได้ดีที่สุด รองลงมาคือในรูปแบบของการแจก-แถมสินค้าสมนาคุณ ซึ่งการจัดรายการในรูปแบบนี้ผู้บริโภคได้สิทธิในการร่วมรายการส่งเสริมการขายทันที ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการเข้าใช้บริการในร้านโดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ไม่สูงมากนัก

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามนั้นบางครั้งอาจไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงและครบถ้วนจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยต้องการ ดังนั้น จึงควรมีการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกในบางส่วนด้วย เพื่อจะได้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยมากยิ่งขึ้น
- 2) การศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจหรือพฤติกรรมของผู้บริโภค เกี่ยวกับปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการเลือกเข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาในการทำงานให้ดีขึ้นต่อไป