

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้าร้านสะดวกซื้อ กรณีศึกษา ที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร Factors Determining Convenience Store Choice of Consumers in Ta Shalon, Municipality of Samut Sakhon Province, Thailand.
ชื่อผู้เขียน	นายภูติส ภูถันชัย Mr.Phudits Poothanunchai นายเศรษฐพุทธิ ราชมณี Mr.Settaprut Rachmani
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.สมิทธิ์ ตุงคะสมิต
ปีการศึกษา	2550

บทสรุป

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 มีลักษณะเป็นหมู่บ้าน ชาวประมงประชากรโดยส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกี่ยวกับการทำประมง และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่นการแปรรูปอาหารทะเล อู๋ซุ่มเรือ ท่าเรือขนส่งสินค้า ผลจากการแข่งขันและการขยายสาขา ของร้านสะดวกซื้อส่งผลให้ในปัจจุบันมีร้านสะดวกซื้อถึง 3 แบรินด์ ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม ได้แก่ เซเว่นอีเลฟเว่น , Lotus Express และ Family Mart โดยทำเลที่ตั้งของร้านสาขาทั้ง 3 แบรินด์ ซึ่งอยู่ไม่ห่างกันมากนักถือว่ามีการแข่งขันที่สูงสำหรับพื้นที่ที่มีประชากรประมาณ 10,000 คน จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจว่าผู้บริโภคใช้หลักเกณฑ์หรือมีเงื่อนไขอย่างไรในการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อต่างๆ เหล่านี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึง ปัจจัยและพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือก เข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

การสุ่มตัวอย่าง

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ศึกษา คือ การสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) การสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วนก็คือ การสุ่มโดยบังเอิญอย่างหนึ่ง เพียงแต่ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของตัวอย่างออกตามลักษณะของข้อมูลเสียก่อน แล้วค่อยเก็บข้อมูลมาศึกษา (ผศ.ดร. ยุทธ ไกยวรรณ) ซึ่งในการสุ่มตัวอย่างในการทำการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นลูกค้าที่เข้าร้านสะดวกซื้อ ที่ตั้งอยู่ในตำบลท่า

ฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีร้านสะดวกซื้อที่มีผู้ประกอบการทั้งหมด 3 แปรนต์ โดยในการสำรวจผู้วิจัยแบ่งให้มีการแจกแบบสอบถามกับลูกค้า

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดตัวแปรการศึกษา คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และ ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) การศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) การศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ปัจจัยและส่วนผสมทางการตลาดที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าและบริการร้านสะดวกซื้อที่ ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

โดยพิจารณาจากสาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกเข้าซื้อสินค้าและบริการ จากปัจจัยและส่วนผสมทางการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย สถานที่ตั้ง ความหลากหลายของสินค้า ราคาสินค้า และช่องทางการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลของกรณีศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น

1. ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา และสถานภาพ โดยคำถามจะเป็นแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวจำนวน 6 ข้อ

2. ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลทำให้ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ข้อ

3. ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ที่ผู้บริโภคต้องการให้มีในร้านสะดวกซื้อที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งคำถามจะเป็นแบบให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

ในส่วนต่างๆ แสดงข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับร้านสะดวกซื้อทั้ง 3 แบรินด์ เป็นแบบเปิดกว้าง

ระยะเวลาจัดทำวิจัย

ตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ 2550 ถึง 31 ตุลาคม 2550 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 12 เดือนเต็ม

สรุปผลการศึกษา

การวิจัย เรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับสาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จากปัจจัยส่วนประสมการค้ำปดึก เพื่อศึกษาแนวโน้มความต้องการที่ผู้บริโภคต้องการให้มีหรือข้อเสนอแนะ และนำเสนอรูปแบบส่วนประสมการค้ำปดึก ที่เหมาะสมกับธุรกิจร้านสะดวกซื้อ การวิจัยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลเพียงครั้งเดียว โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ 1 - 30 กรกฎาคม 2550 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 370 ชุด การศึกษานี้มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 2 ตัวแปร โดยกำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ไว้ 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้กำหนดไว้ 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ตารางแสดงค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้สถิติ ANOVA (One – Way analysis of Variance) ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่นๆ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป (ยกเว้นเพศ) ได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

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

อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างและกลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มผู้เข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อโดยส่วนใหญ่มักมีการศึกษาไม่เกินระดับมัธยมปลายมีรายได้ไม่เกิน10,000 บาท/เดือน

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

ในปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อคือราคาของสินค้าจะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อคือเป็นทางผ่านและใกล้ที่พักอาศัย ปัจจัยด้านสินค้าและบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านสะดวกซื้อ คือในเรื่องของคุณภาพของสินค้านำมาคือทำให้บริการของ 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 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาทจะให้ความสำคัญในเรื่องของการส่งเสริมการขายมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษา ถึงปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะส่วนประสมการค้าปลีกที่เหมาะสมได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านราคา ซึ่งในส่วนนี้ร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านสะดวกซื้อ ให้ความสำคัญในเรื่องของราคาสินค้าที่จะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า มากกว่าราคาของสินค้าที่ถูกกว่าร้านสะดวกซื้ออื่นๆ เนื่องจากว่าราคาสินค้าในแต่ละร้านสะดวกซื้อไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะฉะนั้นการตั้งราคาควรที่จะเทียบเคียงกับราคาขายของร้านสะดวกซื้ออื่น ๆ และควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าที่จะส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และตัดสินใจเลือกเข้าร้านในครั้งต่อไป

2) ด้านของทำเลที่ตั้ง ของร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม จะตั้งอยู่ในทำเลที่เป็นทางผ่านเป็นหลัก เพราะตั้งอยู่บนถนนหลักในตำบลท่าฉลอม เป็นเส้นทางที่คนส่วนใหญ่ต้องสัญจรผ่านดังนั้นในการเลือกทำเลที่ตั้งร้านสะดวกซื้อ นอกจากคำนึงถึงใกล้กับชุมชนที่พักอาศัยแล้วจะต้องคำนึงถึงเส้นทางสัญจรและการเดินทางของผู้บริโภคด้วยเพื่อให้ได้ทำเลที่ดีที่สุด

3) ด้านของสินค้าและบริการ ของร้านสะดวกซื้อในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เนื่องจากสินค้าในร้านสะดวกซื้อเป็นสินค้าบริโภคและอุปโภคประจำวัน โดยส่วนใหญ่สินค้าจะมีความใกล้เคียงกัน ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องสรรหาสินค้าและบริการที่ร้านอื่นไม่มี และจะต้องเน้นในเรื่องของคุณภาพของสินค้าและการบริการของพนักงานในร้าน เพื่อที่จะสามารถแข่งขันและชนะคู่แข่งได้

4) ด้านของการส่งเสริมการขาย ของร้านสะดวกซื้อในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม รูปแบบของการส่งเสริมการขายในรูปแบบการลดราคาสินค้า จะได้รับการตอบสนองจากผู้บริโภคได้ดีที่สุด รองลงมาคือในรูปแบบของการแจก-แถมสินค้าสมนาคุณ ซึ่งการจัดรายการในรูปแบบนี้ ผู้บริโภคได้สิทธิในการร่วมรายการส่งเสริมการขายทันที ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการเข้าใช้บริการในร้านโดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ไม่สูงมากนัก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าใช้บริการจากร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัย ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการเลือกเข้าร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ ตำบลท่าฉลอม เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

3. ทำให้บริษัทฯ ที่เป็นเจ้าของธุรกิจของแต่ละแบรนด์ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปทำการปรับปรุงแก้ไขและวางแผนการตลาด การบริหารร้านที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดร้านของคู่แข่ง
ขึ้น