

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้คือ ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองจำนวน 399 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุด คือ อนุปริญญาและปวส. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดคิดว่ามีร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง ส่วนใหญ่คิดว่าสินค้าที่มีขายในร้านค้าปลีก คือ ของใช้ในชีวิตประจำวัน รู้จักร้านค้าปลีกจากป้ายร้านค้า คิดว่าร้านค้าปลีกในอำเภอเมืองไม่แตกต่างกับร้านสะดวกซื้อ โดยมีราคาสินค้าที่ถูกกว่า คุณภาพสินค้าของร้านค้าปลีกเท่ากับคุณภาพสินค้าของร้านสะดวกซื้อ

ด้านความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้าปลีก มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา โดยมีปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังต่อไปนี้ คือ ในด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของสินค้าน่าจะเป็นลำดับแรก ในด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสามารถต่อรองราคาได้มากเป็นลำดับแรก ในด้านช่องทางการจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเวลาปิดร้านมากเป็นลำดับแรก

ในด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการประชาสัมพันธ์มากเป็นลำดับแรก

ด้านพฤติกรรม รายการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภคสนใจ คือ การลดราคา สำหรับของแถมที่สนใจ คือ นาฬิกา หากมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา แจกของแถม ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาซื้อสินค้าอีก ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีก สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง สินค้าส่วนใหญ่ที่ซื้อ คือ บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ข้าวสาร สบู่ กาแฟ ผงซักฟอก เหตุผลที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก คือ ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกอยู่บริเวณตลาดสดเป็นประจำ ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าคือ 17.01-20.00 น. จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าต่อครั้งคือ 101-500 บาท ความบ่อยที่มาซื้อสินค้าคือ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาต่อส่วนประสมการค้ำปลีก มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านราคา โดยมีปัจจัยย่อยด้านปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับแรก ดังต่อไปนี้ คือ ในด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยรวมมากที่สุด ได้แก่ ไม่รับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า ในด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ ในด้านช่องทางการจำหน่าย ได้แก่ ไม่มีที่จอดรถ ในด้านราคา ได้แก่ ไม่แสดงป้ายราคาชัดเจน