

## บทคัดย่อ

วิชา บข. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน
- ผู้จัดทำ : นางสาวประภารัตน์ พันธุ์พาณิชย์
- อาจารย์ที่ปรึกษา : คร.เทียน เสร้ามัญญ
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : มกราคม 2551
- จำนวนหน้า : 94 หน้า

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์ ของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน และเพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์ ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน โดยทำการเก็บข้อมูลในเดือนกันยายน พ.ศ. 2550 ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน และเคยซื้อสินค้าหรือบริการ ในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์ ได้แก่ เทสโก้ โลตัส หรือ ห้างนราไฮเปอร์มาร์ท โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด ซึ่งจะเลือกกลุ่มตัวอย่างตามการแบ่งประชากรเป็นกลุ่มอาชีพ จำนวน 4 อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ในสัดส่วนจำนวน 100 ตัวอย่างเท่า ๆ กัน เพื่อความครอบคลุมของข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 250 คน มีอายุระหว่าง 15 - 25 ปี สถานภาพโสด การศึกษาในระดับระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท

ผลการศึกษาค้นพบพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทซูเปอร์ เซ็นเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการห้างนราไฮเปอร์มาร์ท เหตุผลที่ไปซื้อสินค้าในซูเปอร์เซ็นเตอร์ห้างนราไฮเปอร์มาร์ทนั้นบ่งชี้ที่สุดคือความ

สะดวกในการใช้บริการ เช่น อยู่ใกล้ที่พักอาศัยหรืออยู่ในเส้นทางผ่านประจำ เหตุผลที่ไปซื้อสินค้าในซูเปอร์เซ็นเตอร์ของเทสโก้ โลตัส นั้นบ่อยที่สุดคือมีความหลากหลายของชนิดสินค้า ส่วนใหญ่ไม่มีการวางแผนก่อนการไปซื้อสินค้า จำนวนการซื้อสินค้าหรือใช้บริการในซูเปอร์เซ็นเตอร์โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ไม่แน่นอน ช่วงวันที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการในซูเปอร์เซ็นเตอร์มากที่สุดในวันเสาร์ มีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการในซูเปอร์เซ็นเตอร์ในช่วงเวลา 16.01 – 20.00 น. ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการในซูเปอร์เซ็นเตอร์ คือ 30 นาที – 1 ชั่วโมง สินค้าอุปโภคบริโภคที่ซื้อบ่อยที่สุดพบว่าส่วนใหญ่ซื้อเครื่องใช้ส่วนตัว และสินค้าบริโภคที่ซื้อบ่อยที่สุดคือเครื่องปรุงอาหาร

ด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ตามส่วนประสมทางการตลาด บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่โดยเน้นในเรื่องของการมีที่จอดรถสะดวก การมีสินค้าอุปโภคบริโภคที่ราคาถูกกว่าร้านค้าปลีกประเภทอื่น สถานที่สะอาด สว่าง เย็นสบาย ความทันสมัยของห้าง (อุปกรณ์, เครื่องมือ, เครื่องใช้) การจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่ ง่ายในการหา ระยะเวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม ความถูกต้องของราคาสินค้ากับป้ายราคา พนักงานแต่งกายดี ให้บริการอย่างสุภาพ นอกจากนี้ต้องให้มีสินค้าให้เลือกหลากหลายประเภท คุณภาพของสินค้าภายในห้างได้มาตรฐาน และให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในช่วงเทศกาล มีการลดราคาสินค้าในรูปแบบต่างๆ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคในธุรกิจค้าปลีก ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่ต้องให้ความสะดวกสบายในการไปใช้บริการ สิ่งที่สำคัญเป็นอันดับแรกก็คือ ที่จอดรถ แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคต้องการไปซื้อสินค้าและใช้บริการในสถานที่ที่มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกต่อการเข้าไปซื้อสินค้า รวมทั้งต้องอยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก ผลการวิจัยออกมาเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เข้ามาประกอบธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์รายใหม่ โดยปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงก่อน คือ สถานที่จอดรถต้องเพียงพอ ร่มรื่น อยู่ใกล้บ้าน ในแหล่งชุมชน สะดวกสบายในการเดินทาง ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีส่วนทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ