

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในอำเภอบ้านแพ้ว และมาใช้บริการร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร จำนวนทั้งหมด 399 ราย ได้ผลการวิเคราะห์สามารถนำมาสรุปผลได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 20 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และมีสถานภาพเป็น โสด

##### ส่วนที่ 2 ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้ว

###### 1. ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้ว

ผลการศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าในอำเภอบ้านแพ้วมีร้านค้าปลีก และมีสินค้าที่จำหน่ายในร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วมากที่สุดคือ สินค้าประเภทเครื่องเขียน เช่น ปากกา ยางลบ สินค้าประเภทของใช้ทั่วไป เช่น ผงซักฟอก น้ำยาขัดห้องน้ำ น้ำยาล้างจาน ยาสีฟัน และของใช้ส่วนตัว เช่น สบู่ ยาสีฟัน ยาสระผม ของใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ข้าวสาร อาหารแห้ง น้ำปลา น้ำตาล อาหารสด เช่น ผัก ผลไม้ ไข่ไก่ และเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เตารีด สื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วโดยสังเกตจากป้ายร้านค้า มีความคิดเห็นว่าร้านค้าปลีกกับร้านสะดวกซื้อมีความแตกต่างกัน และราคาสินค้าของร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วมีราคาถูกกว่าร้านสะดวกซื้อ แต่คุณภาพของสินค้ามีคุณภาพเท่ากัน

## 2. ด้านความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอ

### บ้านแพ้ว

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.20) โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของสินค้า สินค้ามีให้เลือกหลายประเภท สินค้ามีให้เลือกหลายขนาด สินค้ามีให้เลือกหลายยี่ห้อ และบริการคืนหรือเปลี่ยนสินค้า ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) โดยมีความพึงพอใจด้านราคาสินค้า การติดป้ายแสดงราคาสินค้า มีหลายระดับราคาให้เลือก มีส่วนลดเงินสด สามารถต่อรองราคาได้ และมีการให้เครดิตกับลูกค้า ตามลำดับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.12) โดยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางด้าน สถานที่ตั้งร้าน การขนส่งสินค้า มีการจัดสินค้าภายในร้าน บรรยากาศภายในร้าน การจัดหน้าร้าน ความสะอาดของร้าน เวลาปิดร้าน มีบริการที่จอดรถ และการขนส่งสินค้า ตามลำดับ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.84) โดยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางด้านการบริการของพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม การประชาสัมพันธ์ เช่น มีการจัดชมรมผู้ค้าปลีก และการโฆษณาในระดับปานกลาง ตามลำดับ

สำหรับรายการส่งเสริมการขายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจจะซื้อสินค้าเมื่อมีการลดราคาสินค้า และรายการของแถมที่สนใจ คือ นาฬิกา และถ้ามีการส่งเสริมการขายเช่น ลดราคาสินค้า แจกของแถม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจจะซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกต่อไป

## 3. ด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้ว

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก ประเภทอาหารสำเร็จรูป ซอบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ประเภทปลากระป๋อง ผักกระป๋อง โจ๊กสำเร็จรูป ผลไม้กระป๋อง และขนมขบเคี้ยว ประเภทของใช้ภายในครัวช้อน้ำปลา ข้าวสาร น้ำมันพืช น้ำตาล ซอสปูรงรส และอื่น ๆ ได้แก่ อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ไข่ไก่ ประเภทของใช้ส่วนตัวช้อน้ำยาสีฟัน ยาสระผม แป้ง แปรงสีฟัน ครีมนำรุงผิว ประเภทเครื่องดื่มช้อน้ำอัดลม น้ำดื่มนม UHT น้ำหวาน และผลไม้ ประเภทของใช้ทั่วไปช้อน้ำซักฟอก น้ำยาล้างจาน น้ำยาขัดห้องน้ำ น้ำยาเช็ดกระจก

สำหรับเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน ราคาสินค้าไม่แพง และมีความเป็นกันเองกับลูกค้า และบริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า คือ บริเวณตลาดสด ช่วงเวลา 17.01-20.00 น. และส่วนใหญ่ซื้อสินค้าครั้งละ 51-100 บาท ความถี่ในการมาใช้บริการร้านค้าปลีก สัปดาห์ละ 1 ครั้ง สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมของร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วในอนาคตจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

### ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้ว

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (2.92) โดยปัญหาที่พบ 3 อันดับแรก คือ การไม่รับประกันหรือเปลี่ยนสินค้า สินค้ามีให้เลือกน้อยยี่ห้อ และคุณภาพของสินค้าไม่ดี

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (3.04) โดยปัญหาที่พบ 3 อันดับแรก คือ ไม่แสดงป้ายราคาชัดเจน ไม่มีส่วนลดเงินสด และราคาสินค้าแพง

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (2.65) โดยปัญหาที่พบ 3 อันดับแรก คือ จัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก ไม่มีบริการขนส่งสินค้า และไม่มีที่จอดรถ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบ 3 อันดับแรก คือ การโฆษณาไม่น่าสนใจ การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ และพนักงานขายมีไม่เพียงพอ

### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้

#### 4.1 ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้ามากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสินค้ามีให้เลือกหลายประเภท มากเป็นอันดับแรก

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมีหลายระดับราคาให้เลือกมากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมีหลายระดับราคาให้เลือกมากเป็นอันดับแรก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของร้าน มากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของร้าน มากเป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม มากเป็นอันดับแรก

สำหรับความถี่ในการมาใช้บริการร้านค้าปลีก พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความถี่ในการมาใช้บริการร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และเหตุผลในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะใกล้บ้านหรือที่ทำงาน บริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้าพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงซื้อสินค้าที่บริเวณตลาดสดช่วงเวลาที่ซื้อสินค้า พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก ในช่วงเวลา 17.01-20.00 น. จำนวนที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก ทั้งเพศชายและเพศหญิงซื้อสินค้าครั้งละ 51-100 บาท

ส่วนความคิดเห็นในการใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในครั้งต่อไปทั้งเพศชายและเพศหญิง ถ้ามาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกอีก จะมาสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วจะได้รับในอนาคตอย่างไร ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นว่าความนิยมร้านค้าปลีกจะเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

#### 4.2 ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้า มากเป็นอันดับแรก อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้า มากเป็นอันดับแรก อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้า มากเป็นอันดับแรก อาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้านมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ



รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง เป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาของแถม มากเป็นอันดับแรก อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาของแถม มากเป็นอันดับแรก อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยโดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก อาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย และการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาของแถม มากเป็นอันดับแรก อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก อาชีพของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก อาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก อาชีพเกษตรกร รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก

สำหรับความถี่ในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีก สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

ส่วนเหตุผลในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา พ่อบ้านหรือแม่บ้าน ค้าขาย เจ้าของกิจการ และพนักงานบริษัทเอกชน มีเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะราคาสินค้าไม่แพง อาชีพข้าราชการ มีเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะ มีที่จอดรถ และมีความเป็นกันเองกับลูกค้า อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะมีความเป็นกันเองกับลูกค้าอาชีพลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวนมีเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะมีความเป็นกันเองกับลูกค้า

บริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า พบว่าทุกอาชีพบริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า คือบริเวณตลาดสด

สำหรับช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้า คือ เวลา 14.01-17.00 น. อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย เจ้าของกิจการ พนักงานบริษัทเอกชน ลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าคือ เวลา 17.01-20.00 น. อาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าคือ 5.00-8.00 น

จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าร้านค้าปลีกพบว่าผู้ตอบสอบถามจำนวนอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา พ่อบ้านหรือแม่บ้าน ค้าขาย และและลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าร้านค้าปลีก 51-100 บาท อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้านแม่บ้าน เจ้าของกิจการ และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าร้านค้า 101-500 บาท

สำหรับความคิดเห็นในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในครั้งต่อไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความคิดเห็นจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกอีก สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมของร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วจะได้รับความนิยมในอนาคต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีความเห็นว่าร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วจะได้รับความนิยมในอนาคตเพิ่มขึ้นมาก อาชีพข้าราชการ พ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความคิดเห็นว่าร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วจะได้รับความนิยมในอนาคตไม่เพิ่มขึ้น อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน มีความเห็นว่าร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วจะได้รับความนิยมในอนาคตเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และผู้มีอาชีพค้าขาย มีความเห็นว่าร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วจะได้รับความนิยมในอนาคตเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และอาจจะไม่เพิ่มขึ้น

#### 4.3 ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค จำแนกตามรายได้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของสินค้ามากเป็นอันดับแรก รายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของสินค้ามากเป็นอันดับแรก รายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของสินค้ามากเป็นอันดับแรก รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสินค้ามีให้เลือกหลายประเภท มากเป็นอันดับแรก รายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านสินค้ามีให้เลือกหลายประเภทและสินค้ามีให้เลือกหลายขนาด มากเป็นอันดับแรก

ด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านมีหลายระดับราคาให้เลือก เป็นอันดับแรก รายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องราคาสินค้า เป็นอันดับแรก รายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมีการติดป้ายแสดงราคา เป็นอันดับแรก รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสามารถต่อรองราคาได้ เป็นอันดับแรก รายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมีการให้เครดิตกับลูกค้า เป็นอันดับแรก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสถานที่ตั้งร้าน เป็นอันดับแรก รายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสถานที่ตั้งร้านเป็นอันดับแรก รายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องมีบริการที่จอดรถ เป็นอันดับแรก รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจสถานที่ตั้งร้าน เป็นอันดับแรก รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ มีการจัดสินค้าภายในร้าน เป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย เป็นอันดับแรก รายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม เป็นอันดับแรก รายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย เป็นอันดับแรก รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย เป็นอันดับแรก รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงาน เป็นอันดับแรก

สำหรับความถี่ในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มาใช้บริการร้านค้าปลีกทุกวัน รายได้ 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มาใช้บริการร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

และเหตุผลในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน รายได้ 20,001-30,000 บาท เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะราคาสินค้าไม่แพง

ส่วนบริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ซื้อสินค้าที่บริเวณตลาดสด

สำหรับช่วงเวลาซื้อสินค้าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก คือ ช่วงเวลา 14.01-17.00 น. รายได้ 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก คือ เวลา 17.01-20.00 น.

จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท จำนวนเงินที่ซื้อสินค้า 51-100 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท จำนวนเงินที่ซื้อสินค้า 101-500 บาท

สำหรับความคิดเห็นในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกต่อไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ถ้ามาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกอีก จะมาสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วจะได้รับในอนาคตพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท 10,001-20,000 บาท เห็นว่าความนิยมร้านค้าปลีกจะเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ส่วนผู้มีรายได้ 5,001-10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท เห็นว่าความนิยมร้านค้าปลีกจะไม่เพิ่มขึ้น

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ได้ใช้ทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

### 1. องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรู้ว่าอำเภอบ้านแพ้วมีร้านค้าปลีก ส่วนใหญ่รู้ว่าเป็นร้านที่ขายสินค้าของใช้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน โดยทราบข้อมูลจากป้ายร้านค้าที่มีอยู่โดยทั่วไป ความเข้าใจคุณภาพและราคาของสินค้าที่จำหน่ายในร้านค้าปลีกกับร้านสะดวกซื้อนั้นจะมีความแตกต่างกัน และด้านราคาของสินค้าซึ่งสินค้าที่จำหน่ายในร้านค้าปลีกมีราคาถูกกว่าร้านสะดวกซื้อ

### 2. องค์ประกอบด้านความชอบ (Affective Component)

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่องของคุณภาพของ สินค้า รองลงมาสินค้ามีให้เลือกหลายประเภท สินค้ามีให้เลือกหลายขนาด สินค้ามีให้เลือกหลายยี่ห้อ มีบริการคืนหรือเปลี่ยนสินค้า ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ พงศา นวมกรูท (2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในด้านการมีสินค้ามีคุณภาพ การมีสินค้าจำหน่ายหลายขนาด

ด้านราคา จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ราคา สินค้า รองลงมาเป็นการติดป้ายแสดงราคา มีหลายระดับราคาให้เลือก สามารถต่อรองราคาได้ สามารถให้เครดิตกับลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ พงศา นวมกรูท (2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก การมีป้ายแสดงราคาสินค้าที่สังเกตเห็นได้ชัด การมีสินค้าน่าถูกกว่าร้านอื่นๆ การลดราคาสินค้า

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือสถานที่ตั้งร้าน รองลงมา เวลาเปิดร้าน มีการจัดสินค้าภายในร้าน แต่ไม่ค่อยมีความพึงพอใจในเรื่องการขนส่งสินค้า ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ พงศา นวมกรูท (2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก เวลาเปิดบริการ เวลาปิดบริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือการบริการของพนักงานขาย รองลงมาการส่งเสริมการขายเช่นลดราคา ของแถม การโฆษณา และรายการส่งเสริม การขายที่สนใจคือการลดราคา ส่วนของแถมที่สนใจคือ เสื้อ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ พงศา นวมกรูท (2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก การโฆษณาทางสื่อต่างๆ และการจัดแสดงสินค้า ณ จุดจำหน่าย

### 3. องค์ประกอบของทัศนคติด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavior Component)

จากการศึกษาทัศนคติด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ซึ่งผลการศึกษามีสอดคล้องกับของรัตนา ปุญศิริ (2540) ที่พบว่าส่วนใหญ่ผู้บริโภคไปซื้อสินค้าที่ร้านขายของชำโดยมีความถี่ไม่แน่นอนว่าจะซื้อเมื่อไหร่ อาจเป็นสัปดาห์ละครั้ง หรือแล้วแต่โอกาส และส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ ร้านค้าปลีกเพราะใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารัตนา ปุญศิริ (2540) ที่พบว่าผู้บริโภคนิยมไปซื้อสินค้าเป็นร้านที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน ส่วนบริเวณของร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้าส่วนใหญ่ซื้อตามร้านบริเวณตลาดสด สำหรับช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อสินค้าที่ค้าปลีกเวลา เวลา 17.01-20.00 น. หลังเลิกงาน ซึ่งเป็นการเตรียมอาหารไว้รับประทานในวันต่อไป ซึ่งผลการศึกษามีสอดคล้องกับของรัตนา ปุญศิริ (2540) ซึ่งพบว่าผู้บริโภคซื้อสินค้าช่วงเวลา 18.01-20.00 น.และการเข้าไปซื้อของในร้านค้าปลีกนั้นจะซื้อสินค้าประเภทอาหารสำเร็จรูปของใช้ภายในครัว เช่น น้ำมันพืช น้ำปลา ของใช้ส่วนตัว สบู่ ยาสีฟัน เครื่องดื่ม น้ำอัดลม น้ำดื่ม และนม UHT และของใช้ทั่วไป เช่น ผงซักฟอก น้ำยาล้างจาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารัตนา ปุญศิริ (2540) ซึ่งพบว่าผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าประเภทของใช้ประจำวัน ส่วนการซื้อสินค้าแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามจะซื้อครั้งละ 51-100 บาท ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารัตนา ปุญศิริ (2540) ซึ่งผู้บริโภคซื้อสินค้าครั้งละ 50 บาท หรือน้อยกว่า ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมของร้านค้าปลีกผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าความนิยมของร้านค้าปลีกอำเภอบ้านแพ้วในอนาคตจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

#### ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบจากการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่ายังมีผู้ที่คิดว่าร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้ว จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นจำนวนถึงร้อยละ 33.3 สื่อที่ทราบว่ามีร้านค้าปลีกมากที่สุดคือป้ายร้านค้า และน้อยที่สุดคือจากวิทยุ และยังมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ยังไม่ทราบว่าร้านค้าปลีกต่างจากร้านสะดวกซื้อ ถึงร้อยละ 69.7 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าไม่แตกต่างร้านค้าปลีกร้อยละ 18.3 และไม่แน่ใจร้อยละ 12.0 และในด้านคุณภาพคิดว่ามีคุณภาพเท่ากัน ร้อยละ 72.2 และที่เหลือนิดว่ามีคุณภาพดีกว่าและด้อยกว่า

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์พบว่าอันดับแรกคือ คุณภาพของสินค้า อันดับสุดท้ายคือ บริการคืนหรือเปลี่ยนสินค้า ด้านราคา พบว่ามีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ราคาสินค้า อันดับสุดท้ายคือ มีส่วนลดเงินสดและมีการให้เครดิตกับลูกค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ สถานที่ตั้งร้าน อันดับสุดท้ายคือ การขนส่งสินค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ การบริการของพนักงานขาย อันดับสุดท้ายคือ การโฆษณา

รายการส่งเสริมการขายที่สนใจน้อยคือ สะสมแต้ม ร้อยละ 18.0 ถ้าหากมีการส่งเสริมการขายมีผู้ที่ไม่สนใจและเฉยๆ ร้อยละ 23.60 บริเวณที่ใช้บริการร้านค้าปลีกน้อยคือ บริเวณสถานที่ราชการ และในหมู่บ้าน และช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านค้าปลีกน้อยคือเวลา 05.00-08.00 น. และ 21.00-22.00 น. และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าไม่เกิน 100 บาท ต่อครั้ง แนวโน้มที่จะมีความนิยมร้านค้าปลีกจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ เรียงลำดับคือ การไม่รับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า สินค้ามีให้เลือกน้อยยี่ห้อ คุณภาพของสินค้าไม่ดี สินค้ามีให้เลือกน้อยประเภท สินค้ามีให้เลือกน้อยขนาด ความล้ำสมัยของสินค้า และสินค้าหมดอายุ

ปัญหาด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ เรียงลำดับคือ ไม่แสดงป้ายราคาชัดเจน ไม่มีส่วนลดเงินสด ราคาสินค้าแพง ไม่สามารถต่อรองราคาได้ ไม่มีเครดิตให้กับลูกค้า

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเรียงลำดับคือจัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก ไม่มีบริการขนส่งสินค้า ไม่มีที่จอดรถ จัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก และการเดินทางไม่สะดวก

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเรียงลำดับคือ การโฆษณาไม่น่าสนใจ การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ พนักงานขายมีไม่เพียงพอ และการบริการไม่ดี

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ พบว่ามีความแตกต่างตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 67 สรุปข้อมูลทัศนคติด้านความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ทัศนคติ	เพศชาย	เพศหญิง
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	คุณภาพของสินค้า	สินค้ามีให้เลือกหลายประเภท
ความพึงพอใจด้านราคา	ราคาสินค้า	มีการคิดป้ายแสดงราคา
ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งร้าน	สถานที่ตั้งร้าน
ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	การบริการของพนักงานขาย	การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาของแถม
ความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีก	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน
บริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด
ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้า	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.
จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก	51-100 บาท	51-100 บาท
ความคิดเห็นจะมาใช้บริการร้านค้าปลีก	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
ความนิยมร้านค้าปลีกในอนาคต	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ตารางที่ 68 สรุปข้อมูลทัศนคติด้านความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ทัศนคติ	นักเรียนหรือ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้านหรือ แม่บ้าน	ค้าขาย	เจ้าของกิจการ	พนักงานบริษัท เอกชน	ลูกจ้าง,รับจ้าง, ทำสวน
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	คุณภาพของสินค้า	คุณภาพของสินค้า	คุณภาพของสินค้า	คุณภาพของสินค้า	คุณภาพของสินค้า	สินค้ามีให้เลือก	คุณภาพของสินค้า	สินค้ามีให้เลือก
ความพึงพอใจด้านราคา	มีหลายระดับราคา ให้เลือก	ราคาสินค้า	ราคาสินค้า	มีหลายระดับราคา ให้เลือก	มีหลายระดับราคา ให้เลือก	สามารถต่อรอง ราคาได้	มีหลายระดับราคา ให้เลือก	มีการให้เครดิต ลูกค้า
ความพึงพอใจด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งร้าน	สถานที่ตั้งร้าน	สถานที่ตั้งร้าน	-สถานที่ตั้งร้าน -เวลาเปิดร้าน	สถานที่ตั้ง	สถานที่ตั้ง	สถานที่ตั้งร้าน	สถานที่ตั้งร้าน
ความพึงพอใจด้าน การส่งเสริมการตลาด	การส่งเสริมการ ขาย เช่น ลดราคา ของแถม	การส่งเสริมการ ขาย เช่น ลดราคา ของแถม	การบริการของ พนักงานขาย	- การบริการของ พนักงานขาย - การส่งเสริมการ ขาย เช่น ลดราคา ของแถม	การบริการของ พนักงานขาย	การบริการของ พนักงานขาย	การบริการของ พนักงานขาย	การบริการของ พนักงานขาย
ความดีในการใช้บริการ	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง
ร้านค้าปลีก	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง	ประทับใจ 2-3 ครั้ง
เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ ร้านค้าปลีก	ราคาสินค้าไม่แพง - มีความเป็นกัน เองกับลูกค้า	มีที่จอดรถ - มีความเป็นกัน เองกับลูกค้า	มีความเป็นกันเอง กับลูกค้า	ราคาสินค้าไม่แพง	ราคาสินค้าไม่แพง	ราคาสินค้าไม่แพง	ราคาสินค้า ไม่แพง	มีความเป็นกันเอง กับลูกค้า

ตารางที่ 68 สรุปข้อมูลทัศนคติด้านความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ทัศนคติ	นักเรียนหรือ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้านหรือ แม่บ้าน	ค้าขาย	เจ้าของกิจการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ลูกจ้าง,รับจ้าง, ทำสวน
บริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อ สินค้า	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด
ช่วงเวลาซื้อสินค้า	14.01-17.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.	05.00-08.00	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.
จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าที่ ร้านค้าปลีก	51-100 บาท	101-500 บาท	101-500 บาท	51-100 บาท	51-100 บาท	101-500 บาท	101-500 บาท	51-100 บาท
ความคิดเห็นจะมาใช้ บริการร้านค้าปลีก	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
ความนิยมร้านค้าปลีกใน อนาคต	เพิ่มมากขึ้น	ไม่เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	ไม่เพิ่มขึ้น	- เพิ่มขึ้นเล็กน้อย - อาจจะไม่เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	ไม่เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ในด้านผลิตภัณฑ์ทุกอาชีพมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพ ยกเว้นอาชีพเจ้าของกิจการ และลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน มีความพึงพอใจในด้านสินค้ามีให้เลือกหลายขนาด

ด้านราคา อาชีพนักเรียน นักศึกษา พ่อบ้านหรือแม่บ้าน ค้าขาย พนักงานบริษัท เอกชน มีความพึงพอใจในด้านมีหลายระดับราคาให้เลือก อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านมีราคาสินค้า อาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านสามารถต่อรองราคาได้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าทุกอาชีพมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้ง ยกเว้นอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้ง และเวลาเปิดร้าน

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าทุกอาชีพมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย ยกเว้นอาชีพนักเรียนนักศึกษา และข้าราชการมีความพึงพอใจ การส่งเสริมการขาย เช่นลดราคาของแถม อาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้านมีความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานขาย และการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม

สำหรับความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีก พบว่าทุกอาชีพมีความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีก สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกทุกอาชีพพบว่า เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าปลีกเพราะราคาสินค้าไม่แพง ยกเว้นอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจด้าน มีที่จอดรถ มีความเป็นกันเองกับลูกค้า อาชีพลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน มีความเป็นกันเองกับลูกค้า

บริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า พบว่าทุกอาชีพซื้อที่บริเวณตลาดสด และช่วงเวลาที่ซื้อทุกอาชีพพบว่าซื้อช่วงเวลา 17.01-20.00 น. ยกเว้นอาชีพค้าขาย และลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน ช่วงเวลาที่ซื้อ 8.01-11.00 น. และ 17.01-20.00 น. อาชีพนักเรียนนักศึกษาช่วงเวลาที่ซื้อคือ 14.01-17.00น.

จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกพบว่าทุกอาชีพซื้อสินค้าครั้งละ 51-500 บาท ยกเว้นอาชีพ เจ้าของกิจการ และพนักงานบริษัทเอกชน ซื้อครั้งละ 101-500 บาท สำหรับความคิดเห็นจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกพบว่าทุกอาชีพมีความคิดเห็นจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมของร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้วทุกอาชีพนักเรียน นักศึกษาเห็นว่าความนิยมจะเพิ่มมากขึ้น อาชีพข้าราชการ พ่อบ้านหรือแม่บ้าน และพนักงานบริษัท เอกชน เห็นว่าความนิยมจะไม่เพิ่มขึ้น อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ ลูกจ้างรับจ้าง ทำสวน เห็นว่าความนิยมจะเพิ่มขึ้นเล็กน้อย อาชีพค้าขาย เห็นว่าความนิยมจะเพิ่มขึ้นเล็กน้อย อาจจะไม่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 69 สรุปข้อมูลทัศนคติด้านความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ทัศนคติ	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	คุณภาพของสินค้า	คุณภาพของสินค้า	คุณภาพของสินค้า	สินค้ามีให้เลือกหลายประเภท	สินค้ามีให้เลือกหลายประเภท
ความพึงพอใจด้านราคา	มีหลายระดับราคาให้เลือก	ราคาสินค้า	มีการคิดป้ายราคา	สามารถต่อรองราคาได้	มีการให้เครดิตลูกค้า
ความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่าย	สถานที่ตั้งร้าน	สถานที่ตั้งร้าน	มีบริการที่จอดรถ	สถานที่ตั้งร้าน	มีการจัดสินค้าภายในร้าน
ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	การบริการของพนักงานขาย	การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม	การบริการของพนักงานขาย	การบริการของพนักงานขาย	การบริการของพนักงานขาย
ความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีก	ใช้บริการทุกวัน	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน	ราคาสินค้าไม่แพง	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน
บริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด
ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้า	14.01-17.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.
จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก	51-100 บาท	101-500 บาท	51-100 บาท	101-500 บาท	101-500 บาท
ความคิดเห็นมาใช้บริการร้านค้าปลีก	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
ความนิยมร้านค้าปลีกในอนาคต	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	ไม่เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	ไม่เพิ่มขึ้น	ไม่เพิ่มขึ้น

ด้านผลิตภัณฑ์พบว่าทุกรายได้มีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้า ยกเว้นช่วงรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องสินค้ามีให้เลือกหลายประเภท ยกเว้นรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องสินค้ามีให้เลือกหลายประเภท และสินค้าให้เลือกขนาด

ด้านราคา พบว่าช่วงรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องมีหลายระดับราคาให้เลือก 5,004-10,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องราคาสินค้า รายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องมีการติดป้ายราคา รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องสามารถต่อรองราคาได้ รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องมีการให้เครดิตลูกค้า

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกรายได้ มีความพึงพอใจในด้านเวลาเปิดร้าน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกรายได้ มีความพึงพอใจในการบริการของพนักงานขาย ยกเว้นรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจ ในด้านการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาของแถม

สำหรับความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีกพบว่าทุกรายได้มีความถี่ในการมาใช้บริการ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ยกเว้นรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ความถี่มาใช้บริการทุกวัน

เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกพบว่าทุกรายได้ ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะใกล้บ้านใกล้ที่ทำงาน ยกเว้นรายได้ 20,001-30,000 บาท เหตุผลที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะราคาสินค้าไม่แพง

บริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้าพบว่าทุกรายได้ซื้อสินค้าที่ตลาดสด และช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าพบว่าทุกรายได้ซื้อช่วงเวลา 17.01-20.00 น. ยกเว้นรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ช่วงเวลาที่ซื้อ 14.01-17.00 น. จำนวนเงินที่ซื้อ สินค้าที่ร้านค้าปลีกต่อครั้ง พบว่ารายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท ซื้อสินค้าครั้งละ 51-100 บาท รายได้ 5,001-10,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ซื้อสินค้าครั้งละ 101-500 บาท

สำหรับความคิดเห็นจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีก พบว่าทุกรายได้จะมาใช้บริการ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมของร้านค้าปลีกในอนาคตพบว่ารายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท เห็นว่าความนิยมร้านค้าปลีกในอนาคตจะเพิ่มเล็กน้อย รายได้ 5,001-20,000 บาท และ 30,000 บาท มีความเห็นว่าจะไม่เพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาครพบว่าควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ผู้บริโภคพอใจน้อยให้อยู่ในระดับพอใจมากหรือพอใจมากที่สุด ดังนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ควรมีบริการคืนหรือเปลี่ยนสินค้ากรณีสินค้าหมดอายุหรือสินค้าชำรุดเสียหาย เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเกิดการซื้อซ้ำอีก คุณภาพของสินค้าที่นำมาจำหน่าย ควรจะเลือกคุณภาพดี ทันสมัย สินค้าควรมีให้เลือกหลายยี่ห้อ หลายขนาด ไม่ควรนำสินค้าที่ล้าสมัยหรือหมดอายุและคุณภาพไม่ดีมาขาย เพราะจะทำให้ลูกค้าไม่มั่นใจและจะทำให้เสียชื่อเสียงของร้านเสีย เมื่อลูกค้ามีการบอกต่อๆ กันไป

#### ด้านราคา

ควรมีป้ายแสดงราคาให้ชัดเจน หรือติดป้ายราคาที่ตัวสินค้าควรมีการให้ส่วนลดเงินสดถ้าซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ หรือปริมาณที่กำหนดไว้ควรมีการให้เครดิตกับลูกค้าที่เป็นลูกค้าประจำ โดยกำหนดระยะเวลาและจำนวนเงินที่ให้เครดิต และสำหรับสินค้าที่นำมาขายควรมีหลายระดับราคาให้ลูกค้าเลือก

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ควรมีการให้ความสำคัญต่อเรื่องบริการที่จอดรถ เช่น จัดหาสถานที่จอดรถไว้สำหรับลูกค้า ควรมีการจัดสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ หรือความสะดวกแก่ลูกค้าในการหาสินค้า และบรรยากาศในร้านควรจะมีอากาศปลอดโปร่ง สว่าง และสะอาด ควรจัดร้านให้ง่ายต่อการเห็นและสะดวก เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้าร้าน ควรมีบริการขนส่งสินค้าถึงบ้านในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรมีการส่งเสริมการขายในเรื่องการลดราคา แจกของแถม และควรจะเป็นของแถมที่ลูกค้าชอบหรือสนใจ เช่น นาฬิกา เสื้อ เป็นต้น ควรมีบริการข่าวสารข้อมูลให้ลูกค้าได้รับรู้ เช่น การลดราคาประกาศให้ สะดวก เป็นต้น เพิ่มพนักงานขายให้เพียงพอในช่วงเวลาที่ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าที่ร้านมากที่สุดคือในช่วงเวลา 17.01 – 20.00 น.