

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 398 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมา 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ นักเรียนหรือนักศึกษา มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท รองลงมา 5,001-10,000 บาท มีสถานภาพเป็นโสด รองลงมาคือ สมรสแล้ว

##### ส่วนที่ 2 ทักษะของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน

ผลการศึกษาทักษะของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 398 ราย จำแนกตามองค์ประกอบของทักษะ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความพึงพอใจ และด้านพฤติกรรม มีรายละเอียดดังนี้

##### 1. ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน

ผลการศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่รู้ว่าอำเภอกระทุ่มแบนมีร้านค้าปลีก สินค้าที่จำหน่ายในร้านค้าปลีกเป็นของใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ข้าวสาร อาหารแห้ง น้ำปลา น้ำตาล ฯลฯ รองลงมาคือ ของใช้ทั่วไป เช่น ผงซักฟอก น้ำยาขัดห้องน้ำ น้ำล้างจาน ยาฉีดกันยุง ฯลฯ สิ่งที่ทำให้ทราบร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน คือ ป้ายร้านค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นถึงความแตกต่างระหว่างร้านค้าปลีกกับร้านสะดวกซื้อว่ามีความแตกต่างกัน และด้านราคาของสินค้าในร้านค้าปลีกจะมีราคาถูกกว่าร้านสะดวกซื้อ ด้านคุณภาพของสินค้านี้ระหว่างร้านค้าปลีกกับร้านสะดวกซื้อเห็นว่ามีความเท่ากัน

## 2. ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) โดยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ คุณภาพของสินค้า สินค้ามีให้เลือกหลายประเภท และสินค้ามีให้เลือกหลายขนาด

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาสินค้า มีหลายระดับราคาให้เลือก และสามารถต่อรองราคาได้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) โดยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เวลาเปิดร้าน เวลาปิดร้าน และ สถานที่ตั้งร้านค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.56) โดยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียง 3 อันดับแรก คือ การบริการของพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม และการโฆษณา

สำหรับการส่งเสริมการขายที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจ คือ การลดราคา รองลงมาของแถม และของแถมที่สนใจมากที่สุด คือ นาฬิกา รองลงมาคือ เสื้อ ถ้ามีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาสินค้า แจกของแถม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะสนใจซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกต่อไป

## 3. ด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง พฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกประจำ คือ ซื้อสินค้าอาหารสำเร็จรูปส่วนใหญ่จะซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป รองลงมา ปลากระป๋อง ของใช้ภายในครัว ส่วนใหญ่จะซื้อน้ำมันพืช รองลงมา น้ำปลา สำหรับพฤติกรรมในการซื้อของใช้ส่วนตัว ส่วนใหญ่จะซื้อสบู่ รองลงมา ยาสีฟัน พฤติกรรมการซื้อเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่จะซื้อน้ำอัดลม รองลงมา น้ำดื่ม และนม UHT และพฤติกรรมการซื้อของใช้ทั่วไป ส่วนใหญ่จะซื้อผงซักฟอก รองลงมา น้ำยาล้างจาน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก เพราะใกล้บ้าน หรือใกล้ที่ทำงาน และบริเวณของร้านค้าปลีกที่ซื้อประจำ คือ บริเวณตลาดสด ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก ส่วนใหญ่ช่วงเวลา 17.01-20.00 น. จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกต่อครั้ง 101-500 บาท ความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง สำหรับความคิด

เห็นเกี่ยวกับความนิยมต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนจะได้รับในอนาคตส่วนใหญ่เห็นว่า จะเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

### ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน

ผลการศึกษาปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่รับประกันหรือเปลี่ยนสินค้า สินค้ามีให้เลือกน้อยประเภท และสินค้ามีให้เลือกน้อยยี่ห้อ

ปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่แสดงป้ายราคาชัดเจน ไม่มีส่วนลดเงินสด ราคาสินค้าแพง

ปัญหาด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีที่จอดรถ จัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก บรรยากาศในร้านไม่ดี การเดินทางไม่สะดวก

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ การบริการไม่ดี และการโฆษณาไม่น่าสนใจ

### ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริโภค จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้

#### 4.1 ความพึงพอใจของผู้บริโภค จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้ามากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้า มากเป็นอันดับแรก

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อราคาสินค้ามากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อราคาสินค้า มากเป็นอันดับแรก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อเวลาเปิดร้านมากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อเวลาเปิดร้าน มากเป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานขายมากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความถี่ในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกมาใช้บริการร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง สำหรับเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน และบริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงซื้อสินค้าที่บริเวณตลาดสด และช่วงเวลาที่ซื้อสินค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก คือ ช่วงเวลา 17.01-20.00 น. จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวนเงินที่ซื้อสินค้า 101-500 บาท สำหรับความคิดเห็นจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ถ้ามาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกอีก จะมาสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมของร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนจะ ได้รับในอนาคตอย่างไร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงเห็นว่าความนิยมร้านค้าปลีกจะเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

#### 4.2 ความพึงพอใจของผู้บริโภค จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้า เป็นอันดับแรก อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้า เป็นอันดับแรก อาชีพพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสินค้ามีให้เลือกหลายประเภท เป็นอันดับแรก อาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจด้าน ผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้า เป็นอันดับแรก อาชีพค้าขายมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้า เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมี



การจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเวลาเปิดร้าน มากเป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม มากเป็นอันดับแรก อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม มากเป็นอันดับแรก อาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ การบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานขายและการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม มากเป็นอันดับแรก อาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก อาชีพลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก

ความถี่ในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักเรียนหรือนักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ พนักงานบริษัทเอกชน และลูกจ้างรับจ้าง ทำสวน มีความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีก สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

และเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกพบว่าไม่ต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก เพราะใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน สำหรับบริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้าก็พบว่าไม่ต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพบริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า คือบริเวณตลาดสด

และช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าพบว่าต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้า คือ เวลา 14.01-17.00 น. ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้านหรือแม่บ้าน เจ้าของกิจการ พนักงานบริษัทเอกชน

ช่วงเวลาที่ยื่นคำขอสินเชื่อ เวลา 17.01-20.00 น. ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ช่วงเวลาที่ยื่นคำขอสินเชื่อ 8.01-11.00 น. ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน ช่วงเวลาที่ยื่นคำขอสินเชื่อ เวลา 8.01-11.0 น. และ 17.01-20.00 น.

จำนวนที่ยื่นคำขอร้านค้าปลีกพบว่าต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา และลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน จำนวนเงินที่ยื่นคำขอร้านค้าปลีก 51-100 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้านแม่บ้าน ค้าขาย เจ้าของกิจการ และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวนเงินที่ยื่นคำขอร้านค้า 101-500 บาท

สำหรับความคิดเห็นจะมารับบริการที่ร้านค้าปลีก พบว่าต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้านหรือแม่บ้าน เจ้าของกิจการ พนักงานบริษัทเอกชน ลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน ความคิดเห็นจะมารับบริการที่ร้านค้าปลีก สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ความคิดเห็นจะมารับบริการร้านค้าปลีกมารับบริการทุกวันและสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

สำหรับความคิดเห็นต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนจะได้รับความนิยมในอนาคตอย่างไร พบว่าต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้านหรือแม่บ้าน ค้าขาย พนักงานบริษัทเอกชน ลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน มีความคิดเห็นร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนจะได้รับความนิยมในอนาคตเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนจะได้รับความนิยมในอนาคตเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และไม่เพิ่มขึ้น

#### 4.3 ความพึงพอใจของผู้บริโภค จำแนกตามรายได้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้ามากเป็นอันดับแรก รายได้ 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสินค้ามีให้เลือกหลายประเภท มากเป็นอันดับแรก รายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคุณภาพของสินค้า มากเป็นอันดับแรก รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคุณภาพของสินค้า มากเป็นอันดับแรก รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้า มากเป็นอันดับแรก

ด้านราคาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสินค้ามีหลายระดับราคาให้เลือก มาก

เป็นอันดับแรก รายได้ 5,001-10,000 บาท ความพึงพอใจด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อราคาสินค้า มากเป็นอันดับแรก รายได้ 10,001-20,000 บาท ความพึงพอใจด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อราคาสินค้า มากเป็นอันดับแรก รายได้ 20,001-30,000 บาท ความพึงพอใจด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อราคาสินค้า มากเป็นอันดับแรก รายได้มากกว่า 30,000 บาท ความพึงพอใจด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อราคาสินค้า มากเป็นอันดับแรก

ด้านช่องทางการจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อเวลาเปิดร้าน มากเป็นอันดับแรก รายได้ 5,001-10,000 บาท ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเวลาเปิดร้าน มากเป็นอันดับแรก รายได้ 10,001-20,000 บาท ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเวลาเปิดร้าน มากเป็นอันดับแรก รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเวลาเปิดร้าน มากเป็นอันดับแรก รายได้มากกว่า 30,000 บาท ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ย โดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเวลาเปิดร้าน มากเป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก รายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาของแถม มากเป็นอันดับแรก รายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย มากเป็นอันดับแรก รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขายมากเป็นอันดับแรก รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขายมากเป็นอันดับแรก

ความถี่ในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีก พบว่าไม่ต่างกันตามรายได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ มาใช้บริการร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

สำหรับเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกพบว่าไม่ต่างกันตามรายได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน



และบริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้าพบว่าไม่ต่างกันตามรายได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ซื้อสินค้าที่บริเวณตลาดสด

ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าพบว่าต่างกันตามรายได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก คือ ช่วงเวลา 14.01-17.00 น. ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกคือ เวลา 17.01-20.00 น.

ส่วนจำนวนที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกพบว่าต่างกันตามรายได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวนเงินที่ซื้อสินค้า 51-100 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท จำนวนเงินที่ซื้อสินค้า 101,500 บาท

และความคิดเห็นจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีก พบว่า ไม่ต่างกันตามรายได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ถ้ามาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกอีก จะมาสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

สำหรับความคิดเห็นต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนจะได้รับความนิยมนานแค่ไหนอย่างไร พบว่ามีความแตกต่างกันตามรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001-30,000 บาท เห็นว่าความนิยมร้านค้าปลีกจะเพิ่มขึ้นเล็กน้อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 30,000 บาท เห็นว่าความนิยมร้านค้าปลีกจะไม่เพิ่มขึ้น

### อภิปรายผล

ศึกษาทัศนคติของของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้ใช้ทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีส่วนประสมทางการค้าปลีก ซึ่งอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

#### 1. องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรู้ว่าอำเภอกระทุ่มแบนมีร้านค้าปลีก ส่วนใหญ่รู้ว่าเป็นร้านที่ขายสินค้าของใช้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน โดยทราบข้อมูลจากป้ายร้านค้าที่มีอยู่โดยทั่วไป ความเข้าใจคุณภาพและราคาของสินค้าที่จำหน่ายในร้านค้าปลีกกับร้านสะดวกซื้อนั้นจะมีความแตกต่างกันด้านราคาของสินค้าซึ่งสินค้าที่จำหน่ายในร้านค้าปลีกมีราคาถูกกว่าร้านสะดวกซื้อ

## 2. องค์ประกอบด้านความพึงพอใจ (Affective Component)

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่องของคุณภาพของสินค้า รองลงมาสินค้ามีให้เลือกหลายประเภท ที่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องสินค้ามีให้เลือกหลายขนาด สินค้ามีให้เลือกหลายยี่ห้อ มีบริการคืนหรือเปลี่ยนสินค้า ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ พงศา นวมครุฑ (2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก ในด้านการมีสินค้าหลายประเภท การมีสินค้าที่มีคุณภาพ การมีสินค้าจำหน่ายหลายขนาด

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ราคาสินค้า มีหลายระดับราคาให้เลือก รองลงมาสามารถต่อรองราคาได้ มีการติดป้ายแสดงราคา มีส่วนลดเงินสด และมีการให้เครดิตลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ พงศา นวมครุฑ (2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องการมีป้ายแสดงราคาสินค้าที่สังเกตเห็นได้ชัด การมีสินค้าราคาถูกกว่าร้านค้านั้นๆ การลดราคาสินค้า และผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาของ มยุร บุญยะรัตน์ (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ในเรื่องราคาเท่ากัน

ด้านช่องทางการจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือเวลาเปิดร้าน รองลงมาคือ เวลาปิดร้าน และสถานที่ตั้งร้านค้า แต่ไม่ค่อยมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการที่จืดจาง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ พงศา นวมครุฑ (2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก ในเรื่องการมีที่จอดรถในที่ร่มและเพียงพอ สถานที่ตั้งสังเกตเห็นได้ง่าย เวลาที่เปิดบริการ เวลาที่ปิดบริการ และผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ มยุร บุญยะรัตน์ (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ในเรื่องหาซื้อสินค้าได้ง่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ การบริการของพนักงานขาย รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายเช่นลดราคา ของแถม แต่มีความพึงพอใจน้อยในเรื่องการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ เช่น มีการจัดชมรมผู้ค้าปลีก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ พงศา นวมครุฑ (2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก ในเรื่องการแจกแผ่นพับรายการสินค้าราคาพิเศษ การโฆษณาทางสื่อต่างๆ และการจัดแสดงสินค้า ณ จุดจำหน่าย และผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ มยุร บุญยะรัตน์ (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ในเรื่องการมีการลด แลก แจก แถม และการมีโฆษณา

### 3. องค์ประกอบของทัศนคติด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavior Component)

จากการศึกษาทัศนคติด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าจะมาใช้บริการร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน ในส่วนบริเวณของร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้าส่วนใหญ่ซื้อตามร้านบริเวณตลาดสด ในช่วงเย็น เวลา 17.01-20.00 น. หลังเลิกงาน ซึ่งเป็นการเตรียมอาหารไว้รับประทานในวันต่อไป ส่วนการเข้าไปซื้อของในร้านค้าปลีกนั้นจะซื้อสินค้าประเภทอาหารสำเร็จรูปของใช้ภายในครัว เช่น น้ำมันพืช น้ำปลา ของใช้ส่วนตัว สบู่ ยาสีฟัน เครื่องดื่ม น้ำอัดลม น้ำดื่ม และนม UHT และของใช้ทั่วไป เช่น ผงซักฟอก น้ำยาล้างจาน ทั้งนี้การซื้อของตามร้านค้าปลีกนั้นเนื่องจากใกล้บ้านหรือใกล้ที่ โดยจะซื้อครั้งละ 101-500 บาท สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และเห็นว่าร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนในอนาคตจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

#### ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบจากการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่ายังมีผู้ที่คิดว่าร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นจำนวนถึงร้อยละ 34.9 สื่อที่ทราบว่ามีร้านค้าปลีกมากที่สุดคือป้ายร้านค้า และน้อยที่สุดคือจากวิทยุ และยังมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ยังไม่ทราบว่าร้านค้าปลีกต่างจากร้านสะดวกซื้อ ร้อยละ 20.4 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าไม่มีร้านค้าปลีกร้อยละ 59.8 และไม่ใช่/ไม่แน่ใจ ร้อยละ 40.2 และในด้านคุณภาพคิดว่ามีคุณภาพเท่ากัน ร้อยละ 79.7 และที่เหลือคิดว่ามีคุณภาพดีกว่าและด้อยกว่า

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์พบว่าอันดับแรกคือ คุณภาพของสินค้า อันดับสุดท้ายคือ บริการคืนหรือเปลี่ยนสินค้า ด้านราคา พบว่ามีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ราคาสินค้า อันดับสุดท้ายคือ มีส่วนลดเงินสด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ เวลาเปิด อันดับสุดท้ายคือ การจัดหน้าร้าน ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ การบริการของพนักงานขาย อันดับสุดท้ายคือ การประชาสัมพันธ์ เช่น มีการจัดชมรมผู้ค้าปลีก

ถ้าหากมีการส่งเสริมการขายมีผู้ที่ไม่สนใจและเฉยๆ ร้อยละ 19.6 บริเวณที่ใช้บริการร้านค้าปลีกน้อยคือ บริเวณสถานที่ราชการ และในหมู่บ้าน และช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านค้าปลีกน้อยคือเวลา 05.00-08.00 น. และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าไม่เกิน 500 บาท ต่อครั้ง แนวโน้มที่จะมีความนิยมร้านค้าปลีกจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ เรียงลำดับคือ การไม่รับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า สินค้ามีให้เลือกน้อยประเภท สินค้ามีให้เลือกน้อยยี่ห้อ สินค้ามีให้เลือกน้อยขนาด คุณภาพของสินค้าไม่ดี ความลำสมัยของสินค้า และสินค้าหมดอายุ

ปัญหาด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ เรียงลำดับคือ ไม่แสดงป้ายราคาชัดเจน ไม่มีส่วนลดเงินสด ราคาสินค้าแพง ไม่สามารถต่อรองราคาได้ ไม่มีเครดิตให้กับลูกค้า

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเรียงลำดับคือ ไม่มีที่จอดรถ จัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก บรรยากาศในร้านไม่ดี การเดินทางไม่สะดวก และไม่มีบริการขนส่งสินค้า

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเรียงลำดับคือ รายการส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ การบริการไม่ดี การโฆษณาไม่น่าสนใจ และพนักงานขายมีไม่เพียงพอ

ตารางที่ 67 สรุปทัศนคติด้านความพึงพอใจและด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสำคัญอันดับแรก จำแนกตามเพศ

ทัศนคติ	เพศชาย	เพศหญิง
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	คุณภาพของสินค้า	คุณภาพของสินค้า
ความพึงพอใจด้านราคา	ราคาสินค้า	ราคาสินค้า
ความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่าย	เวลาเปิดร้าน	เวลาเปิดร้าน
ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	การบริการของพนักงานขาย	การบริการของพนักงานขาย
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	101-500 บาท	101-500 บาท
ความคิดเห็นจะมาใช้บริการร้านค้าปลีก	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
ความนิยมร้านค้าปลีกในอนาคต	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย



ตารางที่ 68 สรุปทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสำคัญอันดับแรก จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ทัศนคติ	นักเรียนหรือนักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้านหรือแม่บ้าน	ค้าขาย	เจ้าของกิจการ	พนักงานบริษัทเอกชน	ลูกจ้างรับจ้างทำสวน
ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้า	14.01-17.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.	8.01-11.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.	-8.01-11.00น. -17.01-20.00 น.
จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก	51-100 บาท	101-500 บาท	100-500 บาท	101-500 บาท	101-500 บาท	101-500 บาท	101-500 บาท	51-100 บาท
ความคิดเห็นเห็นจะมาใช้บริการร้านค้าปลีก	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	-มาใช้บริการทุกวัน -สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
ความนิยมร้านค้าปลีกในอนาคต	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	-เพิ่มขึ้นเล็กน้อย -ไม่เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ทัศนคติความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ในด้านผลิตภัณฑ์ทุกอาชีพมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพ ยกเว้นอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในด้านสินค้ามีให้เลือกหลายประเภท

ด้านราคา อาชีพข้าราชการ เจ้าของกิจการ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในด้านมีราคาสินค้า อาชีพนักเรียนนักศึกษา พ่อบ้านหรือแม่บ้าน อาชีพค้าขาย อาชีพลูกจ้างรับจ้างทำสวน มีความพึงพอใจด้านมีหลายระดับราคาให้เลือก ยกเว้นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจหลายระดับราคาให้เลือกและสามารถต่อรองราคาได้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าทุกอาชีพมีความพึงพอใจในด้านเวลาเปิดร้าน ยกเว้นอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้ง

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าทุกอาชีพมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานขาย ยกเว้นอาชีพนักเรียนนักศึกษา และพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจ การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม อาชีพค้าขายมีความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานขาย และการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม

สำหรับความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีก พบว่าทุกอาชีพมีความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีก สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ยกเว้นอาชีพ พ่อบ้านแม่บ้าน มีความถี่ในการใช้ร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 1 ครั้งหรือน้อยกว่า สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกทุกอาชีพพบว่า เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าปลีกเพราะใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน

บริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า พบว่าทุกอาชีพซื้อที่บริเวณตลาดสด และช่วงเวลาซื้อทุกอาชีพพบว่าซื้อช่วงเวลา 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 101-500 บาท ยกเว้นอาชีพนักเรียนนักศึกษา และอาชีพลูกจ้าง รับจ้าง ทำสวน ซื้อครั้งละ 51-100 บาท สำหรับความคิดเห็นจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกพบว่าทุกอาชีพมีความคิดเห็นจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ยกเว้นอาชีพค้าขาย จะมาใช้บริการทุกวันและสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมของร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน ทุกอาชีพเห็นว่าความนิยมจะเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ยกเว้นเจ้าของกิจการเห็นว่าความนิยมจะเพิ่มขึ้นเล็กน้อยและไม่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 69 สรุปทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสำคัญอันดับแรก จำนวนตามรายได้

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	สินค้ามีให้เลือกหลายประเภท	คุณภาพของสินค้า	คุณภาพของสินค้า	คุณภาพของสินค้า
ความพึงพอใจด้านราคา	มีหลายระดับราคาให้เลือก	ราคาสินค้า	ราคาสินค้า	ราคาสินค้า	ราคาสินค้า
ความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่าย	เวลาเปิดร้าน	เวลาเปิดร้าน	เวลาเปิดร้าน	เวลาเปิดร้าน	เวลาเปิดร้าน
ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	การบริการของพนักงานขาย	การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา ของแถม	การบริการของพนักงานขาย	การบริการของพนักงานขาย	การบริการของพนักงานขาย
ความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีก	สินค้าห้ละ 2-3 ครั้ง	สินค้าห้ละ 2-3 ครั้ง	สินค้าห้ละ 2-3 ครั้ง	สินค้าห้ละ 2-3 ครั้ง	สินค้าห้ละ 2-3 ครั้ง
เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน	ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน
บริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้า	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด	บริเวณตลาดสด
ช่วงเวลาซื้อสินค้า	14.01-17.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.	17.01-20.00 น.	8.01-11.00 น.
จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก	51-100 บาท	101-500 บาท	101-500 บาท	101-500 บาท	101-500 บาท
ความคิดเห็นจะมาใช้บริการร้านค้าปลีก	สินค้าห้ละ 2-3 ครั้ง	สินค้าห้ละ 2-3 ครั้ง	สินค้าห้ละ 2-3 ครั้ง	สินค้าห้ละ 2-3 ครั้ง	สินค้าห้ละ 2-3 ครั้ง
ความนิยมร้านค้าปลีกในอนาคต	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	เพิ่มขึ้น



ด้านผลิตภัณฑ์พบว่าทุกรายได้มีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้า ยกเว้นช่วงรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องสินค้ามีให้เลือกหลายประเภท

ด้านราคา พบว่าทุกช่วงรายได้มีความพึงพอใจในเรื่องราคาสินค้า ยกเว้นรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทมีความพึงพอใจในด้านมีหลายระดับราคาให้เลือก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกรายได้ มีความพึงพอใจในด้านเวลาเปิดร้าน

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

สำหรับความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีกพบว่าทุกรายได้มีความถี่ในการมาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เหตุ

เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกพบว่าทุกรายได้ ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเพราะใกล้บ้านใกล้ที่ทำงาน

บริเวณร้านค้าปลีกที่ซื้อสินค้าพบว่าทุกรายได้ซื้อสินค้าที่ตลาดสด และช่วงเวลาซื้อสินค้าพบว่าทุกรายได้ซื้อช่วงเวลา 17.01-20.00 น. ยกเว้นรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ช่วงเวลาที่ซื้อ 14.01-17.00 น. และมากกว่า 30,000 บาท ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้า 8.01-11.00 น. จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกต่อครั้ง พบว่าทุกรายได้ ซื้อสินค้าครั้งละ 101-500 บาท ยกเว้นรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ซื้อสินค้าครั้งละ 51-100 บาท

สำหรับความคิดเห็นจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีก พบว่าทุกรายได้จะมาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมของร้านค้าปลีกในอนาคตพบว่าทุกรายได้เห็นว่าความนิยมร้านค้าปลีกในอนาคตจะเพิ่มเล็กน้อย ยกเว้นรายได้ 30,000 บาท มีความเห็นว่าจะไม่เพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาครพบว่าควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ผู้บริโภคพอใจน้อยให้อยู่ในระดับพอใจมากหรือพอใจมากที่สุด ดังนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ควรมีบริการคืนหรือเปลี่ยนสินค้ากรณีสินค้าหมดอายุ หรือสินค้าชำรุดเสียหาย เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเกิดการซื้อซ้ำอีก คุณภาพของสินค้าที่นำมาจำหน่าย ควรจะเลือกคุณภาพดี ทันสมัย สินค้าควรมีให้เลือกหลายยี่ห้อ หลายขนาด ไม่ควรนำสินค้าที่ล้าสมัยหรือหมดอายุและคุณภาพไม่ดีมาขาย เพราะจะทำให้ลูกค้าไม่มั่นใจและจะทำให้เสียชื่อเสียงของร้านเสีย เมื่อลูกค้ามีการบอกต่อๆ กันไป

#### ด้านราคา

ควรมีป้ายแสดงราคาให้ชัดเจนหรือติดป้ายราคาที่ตัวสินค้า ควรมีการให้ส่วนลดเงินสดถ้าซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ หรือปริมาณที่กำหนดไว้ ควรมีการให้เครดิตกับลูกค้าที่เป็นลูกค้าประจำ โดยกำหนดระยะเวลาและจำนวนเงินที่ให้เครดิต และสำหรับสินค้าที่นำมาขายควรมีหลายระดับราคาให้ลูกค้าเลือก

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ควรมีการให้ความสำคัญต่อเรื่องการบริการที่จอร์ด เช่น จัดหาสถานที่จอร์ดไว้สำหรับลูกค้า เพื่อบริการจอร์ดฟรี โดยนำบัตรจอร์ดมาแสดงที่ร้านหรือเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนเงินตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไป จะจ่ายเงินค่าที่จอร์ดให้ ควรมีการจัดสินค้าให้เป็นหมวดหมู่หรือความสะดวกแก่ลูกค้าในการหาสินค้า และบรรยากาศในร้านควรจะทำให้มีอากาศปลอดโปร่ง สว่าง และสะอาด ควรจัดร้านให้ง่ายต่อการเห็นและสะดุดตา เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้าร้าน ควรมีบริการขนส่งสินค้าถึงบ้านในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรมีการส่งเสริมการขายในเรื่องการลดราคา แจกของแถม และควรจะเป็นของแถมที่ลูกค้าชอบหรือสนใจ เช่น นาฬิกา เสื้อ เป็นต้น ควรมีบริการข่าวสารข้อมูลให้ลูกค้าได้รับรู้ เช่น การการติดป้ายประกาศให้ สะดุดตา เป็นต้น เพิ่มพนักงานขายให้เพียงพอในช่วงเวลาที่ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าที่ร้านมากที่สุดคือในช่วงเวลา 17.01 – 20.00 น.