

ได้ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว
ดร.ณัฐ ภูมิอาจ นักศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา
ประธานหลักสูตร
วันที่ 18 ธ.ค. 66



ณัฐนิช ภูมิอาจ. (2556). การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อร้านค้าปลีกอำเภอโพธาราม
จังหวัดราชบุรี : กรณีศึกษาร้านเรือทอง. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.सानติ เล็กมณี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าร้านเรือทอง 2) ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าร้านเรือทอง 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของลูกค้าของร้านเรือทองและปัจจัยส่วนบุคคล โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 200 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีบังเอิญ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์หรือค่าความสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 16-30 ปี มีสถานภาพสมรส/มีบุตร มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีพฤติกรรมในการซื้อสินค้าจากร้านเรือทอง ลูกค้าส่วนใหญ่ซื้อเครื่องดื่ม ใช้บริการในช่วงเวลา 18.00-21.00 น. มาซื้อสินค้าในวันอาทิตย์ ใช้บริการ 0-3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีเหตุผลในการเลือกซื้อสินค้าน่าราคาไม่แพง และไปซื้อสินค้าคนเดียวบ่อยที่สุด ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าร้านเรือทองสูงสุด คือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะสภาพแวดล้อมเมื่อจำแนกเป็นรายข้อคือ ป้ายชื่อร้านสะอาดตา ชัดเจน ความมีชื่อเสียงของร้านเรือทองและการตกแต่งร้าน ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 อยู่ในระดับมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่ใช้บริการมีอายุ 16-30 ปี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ลูกค้าส่วนใหญ่จะเลือกซื้อเครื่องดื่ม จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 15.00-18.00 น. มากที่สุด จะมาซื้อสินค้าวันอาทิตย์มากที่สุดเพราะเป็นวันหยุด ใช้บริการเฉลี่ย 0 - 3 ครั้งต่อสัปดาห์ เหตุผลที่มาใช้บริการเพราะราคาสินค้าไม่แพงมากนักและส่วนใหญ่จะมาซื้อสินค้าเพียงคนเดียว



Nattanich Phoomarch. (2013). **A Study of Behavior of Customers towards Retail Shop in Amphur Photharam, Ratchaburi Province, Case Study : Rua Thong Shop.**

An Independence Study for M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si

Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Advisor : Dr.Santi Lekmanee.

ABSTRACT

This study aimed to 1) study personal factors of the customers of Rua Thong Shop, 2) examine the marketing factors affecting decision making of the customers, and 3) study the relationship between behavior and personal factors of customers. The sample consisted of 200 people living in Amphur Photharam, Ratchaburi province. The tool was a questionnaire. The data were collected by accidental sampling and analyzed by percentage, mean, standard deviation, and Chi-square.

The finding revealed that :

Most customers were female, aged 16-30 years old and married. They have children and work as employees for private sectors. They get bachelor degrees and their monthly incomes are 10,000-20,000 baht. They often buy drinks during 18.00-21.00 especially on Sundays, and 0-3 times a week. The reason is that the goods are reasonable and they shop on their own. The highest marketing factors affecting the decision making at the significant level of 95 percent are the environmental presentation such as outstanding and clear nameplate, reputation of the shop and decoration, and cleanliness and neatness. The relationship between the customers' behavior and personal factors shows that most customers are female, aged 13-30 years old and single. They work as employees for private sectors and they get bachelor degrees. Their monthly incomes are 10,000-20,000 baht. Most of them buy drinks during 15.00-18.00 on Sundays about 0-3 times a week because Sundays are their day off. They buy things from this shop because the prices are reasonable.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและการให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีจาก ดร.सानติ เล็กมณี อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปราณี ตันประยูร และ ดร.มหชัย สัตยธำรงเชียร ที่ได้เสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำในการจัดทำค้นคว้าอิสระนี้ทุกขั้นตอนและได้ช่วยตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณลูกค้าที่มาซื้อสินค้าจากร้านเรือทอง ในอำเภอโพธาราม ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณบิดามารดาที่ให้อำนาจใจในการทำ การค้นคว้าอิสระและให้การส่งเสริมสนับสนุนด้วยดีเสมอมา จนกระทั่งผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ณัฐนิช ภูมิอาจ