

ชื่อเรื่อง	ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้าน 108 ซีโอป ในเขตกรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	นางสาวมัทรีพร รักษารักษ์
รหัสนักศึกษา	52641201
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2554
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันร้านสะดวกซื้อมีอัตราการเพิ่มสูงขึ้นตามอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ทำให้ร้านสะดวกซื้อเกิดขึ้นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นของผู้ลงทุนในประเทศและต่างประเทศ ทำให้มีการแข่งขันรุนแรงมากขึ้นมีการพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ มาแข่งขันกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้บริโภคกลุ่มที่ให้ความสำคัญต่อความสะดวกสบาย รวดเร็วทันใจ และสามารถซื้อได้เมื่อต้องการ ดังนั้นร้านค้าปลีกขนาดเล็กที่ถือกำเนิดโดยคนไทยอย่างร้าน 108 ซีโอป จึงต้องเร่งพัฒนาตัวเองเพื่อก้าวสู่ธุรกิจร้านสะดวกซื้ออย่างเต็มรูปแบบ จากสาเหตุดังกล่าวจึงมีความสนใจในเรื่องทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้าน 108 ซีโอปในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้าน 108 ซีโอป ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและศึกษาทัศนคติที่มีต่อร้าน 108 ซีโอป ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการร้าน 108 ซีโอป จำนวน 400 ราย จากพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท จะนิยมเข้าไปใช้บริการในร้านน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จ่ายเงินซื้อสินค้าต่อครั้งในจำนวน 50-100 บาท ส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการในช่วงเวลา 18.01-24.00 น. ใช้บริการในร้านโดยเฉลี่ย 5-10 นาที สาเหตุที่มาใช้บริการเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการในร้านคนเดียว และสินค้าที่ซื้อเป็นประจำคือเครื่องดื่ม ด้านทัศนคติของผู้บริโภคในการใช้บริการร้าน 108 ซีโอปในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยในเรื่อง สินค้าทุกชนิดมีป้ายบอกราคา มารยาทและบริการของพนักงานดี ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการเหมาะสม สินค้ามีคุณภาพและมีมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการคิดเงิน มีสินค้าหลากหลายประเภท ทำเลที่ตั้งเหมาะสม มีระบบความปลอดภัยดี มีปริมาณสินค้าเหมาะสม สินค้ามีราคาถูก

การจัดวางสินค้าสะดวกต่อการเลือกหา บรรยากาศและการตกแต่งร้านเหมาะสม สินค้ามีหลายยี่ห้อ ให้เลือก ให้ข้อมูลสินค้าแก่ลูกค้าได้ทั่วถึง ทั้งหมดมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยในเรื่อง มีร้านสาขากระจายอยู่ทั่วไป มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา/ของแถม มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้บริโภคกับทัศนคติที่มีต่อร้าน 108 ชื่อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับเรื่อง มีปริมาณสินค้าเหมาะสม มารยาทและบริการของพนักงานดี มีความรวดเร็วในการคิดเงิน มีร้านสาขากระจายอยู่ทั่วไป บรรยากาศและการตกแต่งร้านเหมาะสม มีระบบความปลอดภัยดี มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา/ของแถม อายุของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับเรื่อง มารยาทและบริการของพนักงานดี ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการเหมาะสม ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ระดับการศึกษาของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับเรื่อง สินค้ามีคุณภาพและมีมาตรฐาน สินค้ามีหลายยี่ห้อให้เลือก ให้ข้อมูลสินค้าแก่ลูกค้าได้ทั่วถึง มารยาทและบริการของพนักงานดี มีความรวดเร็วในการคิดเงิน สินค้าทุกชนิดมีป้ายบอกราคา ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการเหมาะสม ทำเลที่ตั้งเหมาะสม บรรยากาศและการตกแต่งร้านเหมาะสม รายได้ของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับเรื่อง สินค้ามีคุณภาพและมีมาตรฐาน มีสินค้าหลากหลายประเภท สินค้ามีหลายยี่ห้อให้เลือก มีปริมาณสินค้าเหมาะสม ให้ข้อมูลสินค้าแก่ลูกค้าได้ทั่วถึง มารยาทและบริการของพนักงานดี มีความรวดเร็วในการคิดเงิน สินค้ามีราคาถูก สินค้าทุกชนิดมีป้ายบอกราคา มีช่วงเวลาในการเปิดให้บริการเหมาะสม ร้านสาขากระจายอยู่ทั่วไป การจัดวางสินค้าสะดวกต่อการเลือกหา ทำเลที่ตั้งเหมาะสม บรรยากาศและการตกแต่งร้านเหมาะสม มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา/ของแถม

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะว่าร้าน 108 ชื่อควรให้ความสำคัญในการเปิดสาขาในพื้นที่อื่น ๆ ให้กระจายอยู่ทั่วไปเพื่อให้เป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้ามากขึ้น มีการออกแบบและตกแต่งร้านให้สวยงาม ทันสมัย มีการจัดวางสินค้าให้สามารถเลือกซื้อได้ง่าย จัดให้มีการส่งเสริมการขายให้มากขึ้นเพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้าสนใจที่จะมาใช้บริการ ทางร้านควรจะให้ความสำคัญกับการจัดหาสินค้าประเภทเครื่องสำอางจำหน่ายโดยเพิ่มความหลากหลายให้มากขึ้น