



การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3

The Third National Symposium of Bangkokthonburi University
"Symposium on Interdisciplinary Research for Development
toward the International World : BTU : SIRDIW"

"สหวิทยางานวิจัย เพื่อพัฒนาสู่สากล"

**BTU
-SIRDIW**

BTU-SIRDIW

วันเสาร์ที่ 18 กรกฎาคม 2558 เวลา 08.00-18.00 น.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

เล่ม 1



มหาวิทยาลัย
กรุงเทพธนบุรี
BTU
Bangkok Thonburi University



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

The Third National Symposium of Bangkok Thonburi University

“สหวิทยาการวิจัย เพื่อพัฒนาพัฒนาสู่สากล”

Symposium on Interdisciplinary Research for Development toward the
International World: BTU-SIRDIW

18 กรกฎาคม 2558

ณ อาคาร 14 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ร่วมกับ

การกีฬาแห่งประเทศไทย

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

สมาคมนักวิจัย

กลุ่มวิชาที่นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์

- กลุ่มสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

5. รองศาสตราจารย์ ดร.อิสสระีย์ ทรราชจรูญโรจน์	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	กรรมการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร.สุที ทองวิเชียร	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์เกสร บุญอ่ำไพ	มหาวิทยาลัยบูรพา	กรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตันทงูทโต	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	กรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	กรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ ดร.วรัชชา ธรรมกิตติภพ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	กรรมการ
11. รองศาสตราจารย์ ศิริพร สัจจามันท์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
12. รองศาสตราจารย์ ประทุมวรรณ อุดมสุวรรณกุล	ข้าราชการบำนาญ	กรรมการ
13. รองศาสตราจารย์ บุศย์ วิสุทธิ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
14. รองศาสตราจารย์ ดิเรก ทองอร่าม	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
15. รองศาสตราจารย์ ระวีวรรณ แสงฉาย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
16. รองศาสตราจารย์ วิสูตร กองจินดา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
17. รองศาสตราจารย์ ดารา ทีปะปาล	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
18. รองศาสตราจารย์ พิบูล ทีปะปาล	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร กัลยานมิตร	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
20. อาจารย์วสันต์ พรพุทธพงศ์	รองผู้อำนวยการสำนักวิจัยปฏิบัติหน้าที่แทน ผู้อำนวยการสำนักวิจัย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. พิจารณาผลการดำเนินงานของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิคัดเลือกผลงาน คณะอนุกรรมการพิจารณาผลงาน และ คณะกรรมการดำเนินงาน ประสานงานและพิธีการ
2. จัดทำรายงานผลของการประชุม

5. คณะกรรมการพิจารณาผลงาน

5.1 คณะอนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลงาน กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

1. ศาสตราจารย์ ดร.ชัชชงค์ พรหมวงศ์	รองอธิการฝ่ายวิชาการ	ประธาน
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สถิตย์ นิยมญาติ	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ	รองประธาน
3. ศาสตราจารย์ ดร.ทวีป ศิริรัมย์	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	อนุกรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.พีรพงศ์ ทิพนาค	คณบดีคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา รุ่งเรือง	คณบดีคณะดุริยางคศาสตร์	อนุกรรมการ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร กัลยานมิตร	คณบดีคณะรัฐศาสตร์	อนุกรรมการ
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนม วรรณศิริ	คณบดีคณะนิเทศศาสตร์	อนุกรรมการ
8. อาจารย์ ดร.ศิริชญาณ์ การะเวก	รักษาการคณบดีคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
9. อาจารย์ ดร.ธวัชชัย กาญจนะทวิกุล	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา	อนุกรรมการ
10. อาจารย์ ดร.ชนิตาภา ดีสุขอนันต์	คณบดีคณะบัญชี	อนุกรรมการ
11. รองศาสตราจารย์ ดร.ประไพศรี ให้อำของ	ผู้อำนวยการสถาบันภาษาต่างประเทศ	อนุกรรมการ
12. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
13. ศาสตราจารย์ พิเศษ ดร.กาญจนา คุณารักษ์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
14. ศาสตราจารย์ ดร.บุญธรรม จิตต์อนันต์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ

15. รองศาสตราจารย์ ดร.ชวนชม ชินะดังกูร	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
16. รองศาสตราจารย์ ดร.หุมศักดิ์ อินทร์รักษ์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
17. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ศรีจักรวาท	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
18. รองศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ เพิ่มผล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
19. รองศาสตราจารย์ ดร.สมหญิง จันทรุไทย	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
20. รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ชมชัยยา	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
21. รองศาสตราจารย์ ดร.สัมมา รัตนชัย	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
22. รองศาสตราจารย์ ดร.เมธาวิ อุดมธรรมานภาพ	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
23. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล สุวรรณรัตน์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
24. รองศาสตราจารย์ ศิริพร สัจจามันท์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
25. รองศาสตราจารย์ พิบูล ทีปะปาล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
26. รองศาสตราจารย์ ดารา ทีปะปาล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
27. รองศาสตราจารย์ บุศย์ วิสุทธิ	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศสุดา รัชฎาวิชิตกุล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญ แสนกักดี	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธิดา หอวัฒนกุล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐรัฐ ธนฐิติกร	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรเทพ เมืองแมน	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา ศรีมัญญพันธ์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ เสรีตระกูล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริวันทนีย์ ชัยญานะ	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตรา เจริญพงษ์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรวัลย์ วงศ์เรือศาล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย หิรัญรักษ์	อาจารย์ประจำคณะดุริยางคศาสตร์	อนุกรรมการ
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรพร กำบุญ	อาจารย์ประจำคณะบัญชี	อนุกรรมการ
40. อาจารย์ ดร.จุฑาทิри ขอดวิเศษ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพอนุกรรมการ	
41. อาจารย์ ดร.จิรวัฒน์ กิติพิเชฐสรรค์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
42. อาจารย์ ดร.สมชัย พุทธา	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
43. อาจารย์ ดร.สุภูมิ มูลเมือง	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
44. อาจารย์ ดร.ประพัฒน์พงษ์ แสนาฤทธิ	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
45. อาจารย์ ดร.ปราการ เกิดมีสุข	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
46. อาจารย์ ดร.จุฬาพรรณภรณ์ ชนะแพทย์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
47. อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ สีมินกุล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
48. อาจารย์ ดร.สมบัติ เดชนำรุง	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
49. อาจารย์ ดร.ฉวีวรรณ ชุสนุก	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
50. อาจารย์ ดร.ศิวกุล ชงชัยสุริยา	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
51. อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
52. อาจารย์ ดร.เสาวนีย์ สมันต์ศรีพร	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
53. อาจารย์ ดร.เบญจภัทร วัฒนกุล	อาจารย์ประจำคณะบัญชี	อนุกรรมการ
54. อาจารย์ ดร.สมพงษ์ สุเมธกษกร	คณบดีคณะศิลปศาสตร์	อนุกรรมการ

55. อาจารย์ ดร.สลิลา พุ่มเพชร	อาจารย์ประจำ คณะศิลปศาสตร์	อนุกรรมการ
56. อาจารย์ พลโท ดร.วีระ วงศ์สรรค์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
57. อาจารย์ ดร.พิชญะ อุทัยรัตน์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
58. อาจารย์ ดร.กฤษฎากรณ์ รุจิธำรงกุล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
59. ดร.ณัชชา กริมใจ	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
60. ดร.ภคมน โภคะธีรกุล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
61. ดร.สุชาติ ปรักทยานนท์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

1. ศาสตราจารย์กิตติคุณ นพ.พูนพิศ อมาตยกุล	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
2. ศาสตราจารย์ ดร.วีระชาติ เปรมานนท์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
3. ศาสตราจารย์ ดร.ณัชชา พันธุ์เจริญ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
4. ศาสตราจารย์ ดร.ปทีป เมธาคุณวุฒิ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
5. ศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ ประสาทกุล	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
6. ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศรีบรรณพิทักษ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพเกษร บุญอำไพ	มหาวิทยาลัยบูรพา	อนุกรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณารักษ์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	อนุกรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ยุคนธรวงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ ดร.วิกรม ดัฒนาวิจิตร	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
11. รองศาสตราจารย์ ดร.อมรชัย ดันติเมธ	มหาวิทยาลัยสยาม	อนุกรรมการ
12. รองศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา นันทะชัย	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
13. รองศาสตราจารย์ ดร.นฤนันท์ สุริยะมณี	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
14. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ วิสุทธิแพทย์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	อนุกรรมการ
15. รองศาสตราจารย์ ดร.อัคราวรรณ งามญาณ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	อนุกรรมการ
16. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ พันทวีชัย	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	อนุกรรมการ
17. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
18. รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช ธรรมกิติภพ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
19. รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	อนุกรรมการ
20. รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ ปานมณี	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
21. รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ โชคเหมาะ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	อนุกรรมการ
22. รองศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
23. รองศาสตราจารย์ ขนบพันธ์ เอี่ยมโอกาส	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	อนุกรรมการ
24. รองศาสตราจารย์ ศุภดี รุมาคม	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
25. รองศาสตราจารย์ วิรัช สงวนวงษ์งาน	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
26. รองศาสตราจารย์ สมจิตร ถ้วนจำเริญ	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
27. รองศาสตราจารย์ ชีระเดช รุ่งมงคล	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
28. รองศาสตราจารย์ ธโสธร ตู้อองคำ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	อนุกรรมการ
29. รองศาสตราจารย์ ชีรพร สุธรรมสภา	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	อนุกรรมการ
30. รองศาสตราจารย์ บัญญัติ จุลนาพันธ์	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
31. รองศาสตราจารย์ ประทุมวรรณ อุดมสุวรรณกุล	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ

32. รองศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณารักษ์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	อนุกรรมการ
33. รองศาสตราจารย์ ดร.ชูศักดิ์ เพรศคอร์ท	มหาวิทยาลัยหาดใหญ่	อนุกรรมการ
34. รองศาสตราจารย์ ดร.พร้อมพิไล บัวสุวรรณ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
35. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ ตันพิชัย	ม.เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน	อนุกรรมการ
36. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ ชิวเจริญสกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
37. รองศาสตราจารย์ ดร.พัฒนา สุขประเสริฐ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราม อินพรม	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนสูวิทย์ ทับทิมรัญรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	อนุกรรมการ
40. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ มีใจชื้อ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	อนุกรรมการ
41. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมพันธ์ จันทร์ดี	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	อนุกรรมการ
42. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นักรบ ระวังการณ์	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
43. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตร หงษ์ไกรเลิศ	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
44. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุติระ ระบอบ	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	อนุกรรมการ
45. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม ลนขุนทด	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	อนุกรรมการ
46. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศราวุธ อินทรเทศ	สจล.ลาดกระบัง	อนุกรรมการ
47. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดากร พลภักดี	สจล.ลาดกระบัง	อนุกรรมการ
48. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณี ทิมพ่วงทอง	ม.เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	อนุกรรมการ
49. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
50. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณดี สุทธินรากร	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
51. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
52. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา วิสินวานิช	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
53. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรภัชราภรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
54. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รัมย์	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
55. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ พ.ต.ดร.นพพล เจนอักษร	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
56. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติ ศรีสวนแดง	ม.เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน	อนุกรรมการ
57. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดิมา พรับพริ้ง	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	กรรมการ
58. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทร์ทีก	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
59. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยบูรพา	อนุกรรมการ
60. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งกภพ คงฤทธิ์ระจัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
61. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธพงศ์ ติลากิจไพศาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
62. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณนา นาควิบูลย์วงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
63. อาจารย์ ดร.สำเร็จ อ่อนสัมพันธ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
64. อาจารย์ ดร.ดุริยะ จันทร์ประจำ	ผู้อำนวยการ ระดับ9	อนุกรรมการ
65. อาจารย์ ดร.สมภพ สุวรรณรัฐ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
66. อาจารย์ ดร.วัลลภ บุญมี	ศึกษานิเทศก์ สนง.เขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดนนทบุรี	อนุกรรมการ
67. อาจารย์ ดร.เฉลียว ยาจันทร์	ผอ.ระดับ9 โรงเรียนบางบัวทอง	อนุกรรมการ
68. อาจารย์ ดร.รัตนชัย ศรีสุวรรณ	ผอ.ระดับ9 โรงเรียนรัตนราษฎร์บำรุง	อนุกรรมการ
69. อาจารย์ ดร.นรินทร์ ชำนาญดู	ผอ.ระดับ9 โรงเรียนกาญจนาอนุเคราะห์	อนุกรรมการ
70. อาจารย์ ดร.จักรี ไชยพินิจ	มหาวิทยาลัยบูรพา	อนุกรรมการ
71. อาจารย์ ดร.ปิยพล ไพจิตร	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ

72. อาจารย์ ดร. ชีรพงษ์ บุญรักษา	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
73. อาจารย์ ดร.สุวรรณ เทพจิต	ม.เทคโนโลยีราชมงคลพระนครเหนือ	อนุกรรมการ
74. อาจารย์ ดร.เรืองเดช เร่งเพชร	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	อนุกรรมการ
75. อาจารย์ ดร.ศิริเชษฐ์ สังขะมาน	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
76. อาจารย์ ดร.ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	อนุกรรมการ
77. อาจารย์ ดร.รัฐศรินทร์ ว่างานนท์	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
78. อาจารย์ ดร.อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	กรรมการ
79. อาจารย์ ดร.กอบกุล จันทระโคติภา	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	กรรมการ
80. อาจารย์ ดร.วรัชพร อารยะพันธ์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อนุกรรมการ
81. อาจารย์ ดร.กฤษณนท์ บึงไกร	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	อนุกรรมการ
82. อาจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	อนุกรรมการ
83. อาจารย์ ดร.เกตุสุข กำแพงแก้ว	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม	อนุกรรมการ
84. อาจารย์ ดร.จอมพล พิทักษ์สันตโยธิน	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	อนุกรรมการ
85. รองศาสตราจารย์ ดร. มัลลิกา พิณจินทร์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	อนุกรรมการ
86. รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ คุประตกุล	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
87. รองศาสตราจารย์ ประเทือง ธนียผล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	อนุกรรมการ
88. อาจารย์ ดร. ทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏจอมบึง	อนุกรรมการ
89. อาจารย์ ดร.นฤมล สารากรบริรักษ์	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	อนุกรรมการ
90. Dr. Phong Nguyen	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	อนุกรรมการ
91. Prof. Emeritus. Dr. Terry E. Miller	Kent State University (Kent, Ohio, United States)	อนุกรรมการ
92. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส นามวงศ์	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
93. อาจารย์ ดร.วชิราพรรณ แก้วประพันธ์	ม.เทคโนโลยีราชมงคลพระนครเหนือ	อนุกรรมการ
94. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพจน์ ยุคลชวงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
95. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพล งามสุทธิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	อนุกรรมการ
96. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานพ วิสุทธิแพทย	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	อนุกรรมการ
97. รองศาสตราจารย์ ดร. สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
98. รองศาสตราจารย์ โกวิท พวงงาม	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	อนุกรรมการ
99. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา ม่วงแก้ว	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
100. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ พูลชอบ	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
101. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แจ่มจันทร์ นิลพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
102. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุศรินทร์ ชื่นศิลป์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
101. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภากร ภิญโญฉัตรจินดา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
102. อาจารย์ ดร.วีระศักดิ์ พุ่มเพชร	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	อนุกรรมการ
103. อาจารย์ ดร.นฤมล แดงภูมิ	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
104. อาจารย์ ดร.สมภพ ระงับทุกข์	รองปลัด กทม.	อนุกรรมการ
105. อาจารย์ ดร.อานุกาพ รักษ์สุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
106. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธงชัย พงศ์สิทธิ์กาญจนนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	อนุกรรมการ
107. อาจารย์ ดร. วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	อนุกรรมการ
108. อาจารย์ว่าสนา บุตรโพธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	อนุกรรมการ
109. อาจารย์ ดร.ฐิติมา ให้อำของ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	อนุกรรมการ

110. อาจารย์วิริสรา ชีร์ชัยปิยสุภกร

อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์

เลขานุการอนุกรรมการ

5.2 คณะอนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลงาน กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

1. รองศาสตราจารย์ วิชาพร กองจินดา	ผู้ช่วยอธิการบดี	ประธาน
2. รองศาสตราจารย์ ระวีวรรณ แสงฉาย	คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์	อนุกรรมการ
3. รองศาสตราจารย์ ดร. รุ่งโรจน์ พุ่มรีวั	อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์	อนุกรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิ ทองวิเชียร	อาจารย์ประจำ คณะพยาบาลศาสตร์	อนุกรรมการ
5. รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ถีอนุญชวัญชัย	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์	อนุกรรมการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร. กฤตกรณ์ ประทุมวงษ์	อาจารย์ประจำ คณะสาธารณสุขศาสตร์	อนุกรรมการ
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรีชา ลอเสรีวานิช	อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์	อนุกรรมการ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

1. ศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
2. ศาสตราจารย์ ดร. ถนอมวงศ์ กฤษณ์เพ็ชร	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
3. ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร. อาภาพร เผ่าวัฒนา	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
5. รองศาสตราจารย์ ดร. คาราวรรณ ต๊ะปิ่นดา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อนุกรรมการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร. สุเทพ ศิลปานันท์กุล	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ พญ. จรรยาพร สุภาพ	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร. วันเพ็ญ แก้วปาน	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ กฤษณ์ เทียรณประสิทธิ์	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณิการ์ สุวรรณโคต	บรรณาธิการวารสารพยาบาล	อนุกรรมการ
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกษม นครเขตต์	สนง. กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพอนุกรรมการ	
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นฤพนธ์ วงศ์ตุรภัทร	มหาวิทยาลัยบูรพา	อนุกรรมการ
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทธิพร มูลศาสตร์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช	อนุกรรมการ
15. อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ธนวุฒิ แสงบุญ	อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา	เลขานุการ
16. อาจารย์วุฒิ พรหมณ์กระโทก	อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาช่วยเลขานุการ	
17. อาจารย์สุดใจ ชุภเจริญทรัพย์	อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาช่วยเลขานุการ	
18. อาจารย์ชัชวราภุช บุญรา	อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาช่วยเลขานุการ	
19. อาจารย์พรวิภา เข็นใจ	อาจารย์ประจำ คณะสาธารณสุขศาสตร์	ผู้ช่วยเลขานุการ

5.3 คณะอนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลงาน กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

1. ศาสตราจารย์ ดร. จงจิตร หิรัญลาก	คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์	ประธาน
2. รองศาสตราจารย์ ดิเรก ทองอร่าม	คณบดีคณะเทคโนโลยีและนวัตกรรม	อนุกรรมการ
3. พลอากาศโท ศาสตราจารย์ จิรศักดิ์ พรหมประยูร	อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรม	อนุกรรมการ
4. ศาสตราจารย์ ดร. สุเทพ ทองแผ่	อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรม	อนุกรรมการ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ใน เขตอำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม

Study of consumers' satisfaction in traditional grocery shop (Show Huay) in
Salaya, NakhonPathom

เนรัญชลา กำไลทอง¹ ธีระวัฒน์ จันทร์²

บทคัดย่อ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ในเขตอำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) และศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ในเขตอำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย)ในเขตอำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานได้แก่ Pearson Chi-Square

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี สถานะโสด มีรายได้น้อยกว่า 5,000 – 10,000 บาท มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษาสำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการร้านโชห่วย มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 5-6 ครั้ง โดยจะซื้อเครื่องดื่มต่างๆ ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที ส่วนใหญ่มาซื้อคนเดียว และตัดสินใจซื้อเอง มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง 0 – 100 บาท และปัจจัยแรกในการพิจารณาเลือกซื้อสินค้า ส่วนใหญ่พิจารณาจากคุณภาพของสินค้าในขณะที่ความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รวมถึงด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อีกทั้งด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้บริโภค, ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย)

¹ อาจารย์ ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The study of consumers' satisfaction in traditional grocery shop (Show Huay) in Salaya, NakhonPathom is a quantitative. This research objective is to study the general information of consumers of traditional grocery shop (Show Huay) and study the satisfactory of consumers that influenced the purchasing behavior in traditional grocery shop (Show Huay) in Salaya, NakhonPathom. The population of this research is the consumers of traditional grocery shop(Show Huay) in Salaya, NakhonPathom. Select the group of 400 people by using probability sampling by the simple random sampling process. Use the questionnaire as a tool for collecting data. Analyze statistic data with descriptive statistic consist of ratio, mean, standard deviation and inference statistic of Pearson Chi-Square.

The research result found that most of questionnaire respondents are female, age range is 20-25 years old, single, income of 5,000-1,000 Baht, graduated and they are students. The study in behavior of consumer of traditional grocery shop (Show Huay) found that most of the respondent used service of traditional grocery shop (Show Huay) 5-6 times a week. They normally buy drinks, spend time at the shop less than 30 minutes, most of the time they visit alone, spend around 50-100 Baht each visit and the first factor to consider in purchasing products is quality, while consumers' satisfaction in factors of traditional grocery shop (Chow Huay) found that in products factor received very high satisfaction with average of 4.26, price factor received high satisfaction with average of 3.93, channel distribution factor received high satisfaction with average of 3.83 and promotional factor received high satisfaction with average of 3.95.

Keywords: satisfaction, consumers, traditional grocery shop (Show Huay)

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันที่วิวัฒนาการต่างๆ พัฒนาขึ้นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้คนในสังคมปัจจุบันนี้ต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย ตลอดเวลา รวมไปถึงการดำเนินชีวิตในปัจจุบันก็ต้องเร่งรีบแข่งขันกับเวลาที่ถูกกดดัน จากสภาพแวดล้อมต่างๆ อีกทั้งวัตถุนิยมก็เข้ามา มีบทบาทในชีวิตของคนในสังคมปัจจุบัน

มากขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ นั้นทำให้ชุมชนชนบทต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้เป็นเมืองมากขึ้น ส่งผลให้ร้านค้าปลีกต่างๆ ในชุมชนต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้านสะดวกซื้อ เพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ถูกปรับเปลี่ยน แต่ก็ยังมีหลายร้านค้าที่ยังความเป็นร้านค้าปลีกแบบ

ดั้งเดิมอยู่และถูกเรียกในชื่อว่า ร้านโชห่วย (กาญจนา ซือมือ, 2556)

ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) (Traditional Trade) มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมานาน เพราะเป็นแหล่งการจ้างงานและเป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศโดยมูลค่าของธุรกิจค้าปลีกนั้นสูงเป็นอันดับ 2 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (Gross Domestic Product) กล่าวคือ มีมูลค่าสูงถึง 1.2 ล้านล้านบาทหรือคิดเป็น 14 เปอร์เซ็นต์ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (Gross Domestic Product) ในปี พ.ศ. 2550 และสูงเป็นอันดับที่ 2 รองจากภาคอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งเชื่อมโยงและกระจายสินค้าขั้นสุดท้ายจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค โดยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิต ร้านค้าปลีก และผู้บริโภค เป็นความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งในสังคมไทยในอดีตด้วยรูปแบบของธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจที่มีลักษณะเป็นร้านค้าขนาดเล็กขายสินค้าที่ใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนโดยใช้เงินลงทุนในการทำธุรกิจไม่สูงมากนัก มีการบริหารงานกันเองภายในครอบครัวไม่ซับซ้อนด้วยการซื้อเข้ามาและขายสินค้าไป ไม่มีการใช้เทคโนโลยีและการบริหารจัดการสมัยใหม่มากนักด้วยลักษณะของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมข้างต้นทำให้ธุรกิจค้าปลีกเป็นที่นิยมในการประกอบอาชีพมีอัตราการดำเนินธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้เพิ่มจำนวนร้านค้าปลีกสูงขึ้นจาก 2,997 ราย ในปี พ.ศ. 2542 เป็น 3,481 ราย

ในปี พ.ศ. 2548 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2552)

อย่างไรก็ตามพัฒนาการของร้านโชห่วยตั้งแต่อดีตแทบจะไม่มีเปลี่ยนแปลงไปมากนักเคยเป็นอย่างไรก็คงเป็นอย่างนั้น แม้ว่ายุคสมัยจะมีการเปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านวัฒนธรรม การดำเนินชีวิตตามสภาพเศรษฐกิจอันทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมภายในประเทศจากสังคมเกษตรกรรมมาสู่สังคมอุตสาหกรรม ประกอบกับการพัฒนารูปแบบค้าปลีกแบบต่างๆ ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ความสำคัญของร้านโชห่วยลดน้อย ถอยลงไปตามลำดับ (ศุภนิวิชัยกสิกรไทย บจ., 2543)

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ในเขตอำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม โดยผลการวิจัยจะทำให้ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ได้ทราบความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้า ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้ได้มากที่สุด ตลอดจนการแก้ไข และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ในเขตอำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ในเขตอำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานการวิจัย

H_1 : ความพึงพอใจ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ

H_0 : ความพึงพอใจ ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยในอดีตหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลธุรกิจค้าปลีก

1. ความหมายของธุรกิจค้าปลีก

ธุรกิจค้าปลีก หมายถึง กิจกรรมที่ทำการขายสินค้าฯ ให้ถึงมือผู้บริโภค ณ จุดที่ทำการขายสินค้าที่นิยมจำหน่ายให้กับผู้บริโภคจะได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภคทุกชนิด ตั้งแต่ของใช้จำเป็นในบ้าน เช่น ยาสีฟัน สบู่ ผงซักฟอก หรือสินค้าประเภทอาหาร ยารักษาโรค จนถึงสินค้าประเภทของเด็กเล่น เครื่องเขียน เป็นต้น (พรหมพิไล คุณาพันธ์ และจุฑาทิเยนไทย, 2535)

ธุรกิจค้าปลีก หมายถึง กิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) เพื่อการใช้ส่วนตัวที่ไม่ใช่การใช้เพื่อธุรกิจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นลักษณะของการค้าปลีก คือ

1. เป็นกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือบริการ

2. ลูกค้านำหรือผู้บริโภค (Consumer) ซึ่งเป็นสถาบันที่ซื้อสินค้า เพื่อใช้ส่วนตัวไม่ใช่เพื่อธุรกิจ

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจค้าปลีกเป็นการขายสินค้าและบริการให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้ายโดยตรงเพื่อการใช้ส่วนตัวไม่ใช่เพื่อธุรกิจ

2. ความหมายของร้านโชห่วย

โชห่วย เป็นภาษาจีนแต้จิ๋ว ในสมัยแรกเริ่มคงจะเป็นกิจการของคนจีนแต้จิ๋วที่ย้ายมาตั้งรกรากอยู่เมืองไทยทำกิจการประเภทนี้ขึ้นมาก่อนแล้ว จึงเรียกติดปากจนถึงทุกวันนี้ ถ้าแยกคำศัพท์แบบคำต่อคำจะได้ว่า “โช” แปลว่าหยาบ ไม่ละเอียด หมายถึง ไม่เฉพาะเจาะจงว่าเป็นอะไรแน่ชัดหรือหมายถึงของทั่วไป ส่วนคำว่า “ห่วย” แปลว่า ของ สิ่งของ สินค้า หรือ Thing Goods ถ้ารวมกันโชห่วย จะแปลได้ว่า ของหรือสินค้าทั่วไป สินค้าเบ็ดเตล็ด ดังนั้นร้านโชห่วยก็คือร้านค้าที่ขายของเบ็ดเตล็ดทั่วไป โดยมากก็จะเป็นสินค้าหรือของที่ลูกค้าต้องการซื้อหรือใช้กันเป็นประจำอยู่แล้ว เป็นพวก “Consumer Product” หรือสินค้าบริโภคทั่วไป (วรวรรณ กิริติอดุลย์, 2544)

3. ลักษณะของร้านโชห่วย

เป็นร้านที่มีมาตั้งแต่ยุคแรกๆ ของกิจการค้าปลีก มีลักษณะเป็นร้านค้าห้องแถวพื้นที่ร้านค้าคับแคบ ไม่มีการตกแต่งหน้าร้านหรือจัดวางสินค้าอย่างเป็นหมวดหมู่ สินค้าจะ

วางอยู่ทั่วไปตามความสะดวกในการหยิบฉวยของเจ้าของร้าน การดำเนินธุรกิจอาจเป็นกิจการที่ดำเนินโดยเจ้าของเพียงคนเดียวหรือร่วมกันจัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท แต่ยังเป็นลักษณะธุรกิจครอบครัว การบริหารเป็นแบบง่าย ๆ ไม่มีหลักเกณฑ์แน่นอน ไม่ซับซ้อน ยังไม่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือเทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามาช่วยในกาทำเนิแผนธุรกิจ ในรูปแบบนี้ ยังไม่มีการเน้นการแจกกลุ่มลูกค้าอย่างเฉพาะเจาะจงมากนักการแบ่งกลุ่มลูกค้ายังไม่ชัดเจน

แนวคิด และ ทฤษฎี ที่ เกี่ยว กับ ความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นฉะนั้นเทศบาลจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายองค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงเพื่อง่ายต่อการบริหารและร่วมกันพัฒนาท้องถิ่น

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542 , 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใด

รูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลใดมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้น จะตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความลึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานอย่างไรก็ดี ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมา

อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างมากเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองอย่างที่คาดไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวม และสรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

เทพพนม เมืองแมนและคณะ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า ภู่อรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

นภารัตน์ เสือจงพรู (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุขที่มี

ความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ส่วนประสมทางการตลาด

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

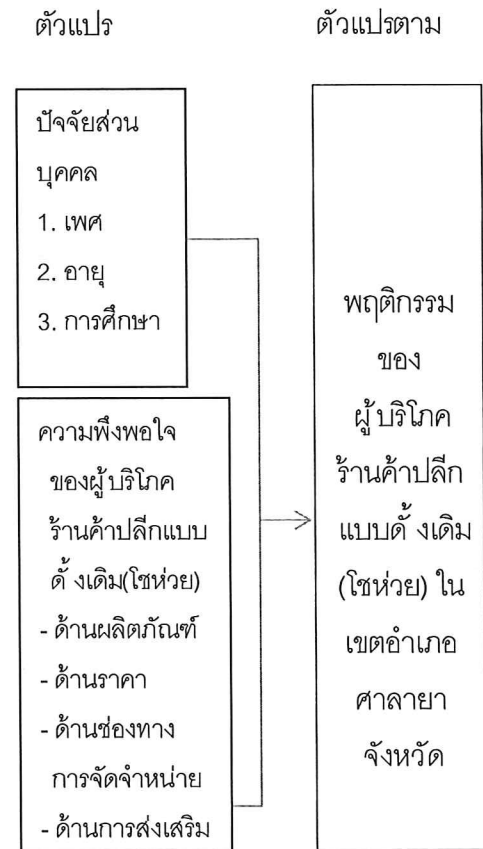
2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะ

เปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการโดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ในเขตอำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ในเขตอำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าประชากร คัดเลือกแบบสะดวก (Simple random sampling) จำนวน 400 คน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (ประสพชัย พสุ

นนท์, 2555) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ในเขตอำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐมแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย)

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , 2546) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามระดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก และ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

การตรวจสอบของคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยร่างแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน การพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถาม ได้ค่าคะแนนมากกว่า 0.50 ทุกข้อถือว่าอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง(Try out) จำนวน 30 คนแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbarch) โดยค่าอัลฟาที่ได้ พบว่ามีค่าอัลฟา เท่ากับ 0.92 ถือว่าความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวและพฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) โดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) คือ สถิติ Pearson Chi- Square ด้วยวิธี Crosstab(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

ผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี สถานะโสด มีรายได้น้อยกว่า 5,000 – 10,000 บาท มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษา

สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการร้านโชห่วย มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 5-6 ครั้ง โดยจะซื้อเครื่องดื่มต่างๆ ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที ส่วนใหญ่มาซื้อคนเดียว และตัดสินใจซื้อเอง มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง 50 – 100 บาท และปัจจัยแรกในการพิจารณาเลือกซื้อสินค้า ส่วนใหญ่พิจารณาจากคุณภาพของสินค้า

ในขณะที่ความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รวมถึงด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อีกทั้งด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

สำหรับการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจ ด้านผลผลิต ส่งผลต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ พบว่าค่า chi-square เท่ากับ 15.069 และมีค่านัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .772 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ความพึงพอใจ ด้านผลผลิต ไม่มีผลต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ

และด้านราคา ส่งผลต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ค่า chi-square เท่ากับ 18.337 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .686 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านราคา ไม่มีผลต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ

ในขณะที่ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ค่า chi-square เท่ากับ 36.809 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .078 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีผลต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ

และหาพิจารณาถึงด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ค่า chi-square เท่ากับ 24.235 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .448 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ความ

พึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีผลต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัย	crosstab chi-square		
	ความถี่		
	chi-square	Sig.	สรุปผลการทดสอบ
ด้านผลิตภัณฑ์	15.069	.772	ไม่มี ความสัมพันธ์
ด้านราคา	18.337	.686	ไม่มี ความสัมพันธ์
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	36.809	.078	ไม่มี ความสัมพันธ์
ด้านการส่งเสริมการตลาด	24.235	.448	ไม่มี ความสัมพันธ์

* Sig ≤ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการร้านโชห่วย มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 5-6 ครั้ง โดยจะซื้อเครื่องดื่มต่างๆ ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที ส่วนใหญ่มาซื้อคนเดียว และตัดสินใจซื้อเอง มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง 50 – 100 บาท และปัจจัยแรกในการพิจารณาเลือกซื้อสินค้า ส่วนใหญ่พิจารณาจากคุณภาพของสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ชีอมีอ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(ร้านโชห่วย)

กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการร้านโชห่วย (ร้อยละ 90.00) ใช้บริการสัปดาห์ละ 5-6 ครั้ง (ร้อยละ 72.22) โดยจะซื้อเครื่องดื่มต่างๆ (ร้อยละ 81.11) บัตรเติมเงินเครือข่ายต่างๆ (ร้อยละ 63.33) อาหารสำเร็จรูป (ร้อยละ 71.11) ขนมขบเคี้ยว (ร้อยละ 70.79)

ในขณะที่ความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งให้เห็นว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ เป็นลำดับแรก ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรจัดผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพความสดใหม่ทุกวัน และลูกค้ามีพึงพอใจในที่มีความสะดวกสบายในการถือ/หิ้ว การบริการมีศักยภาพและรวดเร็ว รวมถึงสินค้ามีความหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ การ ค้ำ ป ลี ก ข อ ง (Michael Levy&BartonWeitz, 2007) ในด้านความหลากหลายของประเภทสินค้าและการให้บริการ ได้ให้เหตุผลสนับสนุน ดังนี้ ประเภทของสินค้าที่มีจำหน่ายในร้านมีความหลากหลายประเภทของสินค้า ขนาด ราคา และคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกและสามารถเลือกซื้อตามความต้องการและการให้บริการลูกค้าคือการปฏิบัติและการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านการบริการลูกค้าด้วยรอยยิ้มและการมีอัธยาศัยที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการให้บริการภายในร้านช่วยให้ธุรกิจมี

การเจริญเติบโตขึ้นและสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจินดา เจียมศรีพงษ์ (2553) ศึกษาเรื่องธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย): ปัญหาและทางแก้ไขพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ได้แก่ ประเภทสินค้าที่ขายในร้านไม่มีความหลากหลายเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าปลีกสมัยใหม่หรือห้างค้าปลีกสมัยใหม่ ร้านค้าปลีกดั้งเดิมไม่มีการตกแต่งร้านค้าของตนเองให้ทันสมัย ขาดการจัดสินค้าให้เป็นระบบ ไม่มีป้ายบอกราคาที่แน่นอนชัดเจน รวมถึงไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องบันทึกเงินสดที่จอตรงและอื่นๆ ราคาสินค้าสูงกว่าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ และไม่ให้เสรีภาพในการเดินเลือกซื้อสินค้าแก่ผู้บริโภค ทำให้ความต้องการซื้อของผู้บริโภคลดลง

สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจ ด้านผลิต ส่งผลต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจ ทุกด้าน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ด้านความถี่ในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ควรที่จะนำกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆ เนื่องจากผลการวิจัยปรากฏว่า

ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาด 4Ps อยู่ในระดับมากและมากที่สุด

2. ควรที่จะกำหนดราคาให้ผู้บริโภคยอมรับได้และยินดีจ่าย และควรมีราคาที่ดีกว่าในร้านสะดวกซื้อ อสมัยใหม่

3. จากการศึกษาชี้ให้เห็นว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับด้านสินค้าในระดับมากที่สุด สินค้าจึงควรมีความสดใหม่ อยู่ในสภาพดี และมีสินค้าหลากหลายให้เลือกซื้อ

4. ควรที่จะเพิ่มการแจก แคมสินค้า ควรที่จะขยายระยะเวลาในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น จัดเรียงสินค้าเพื่อที่จะให้ผู้ซื้อสามารถหยิบชมสินค้าได้เอง จัดการตัวร้านค้าให้มีบรรยากาศที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากับกลุ่มประชากรที่มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ศึกษากับประชากรที่ไม่ได้เป็นผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) เพื่อทำกลยุทธ์ดึงดูดความต้องการของผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย) ให้หันมาสนใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชห่วย)

2. ควรใช้สถิติในการวิจัยที่สูงขึ้น เพื่อวิเคราะห์เส้นทางการตัดสินใจของผู้บริโภค เพื่อพิจารณาตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอย่างแท้จริง สำหรับนำมาจัดทำเป็นกลยุทธ์ทางการตลาด

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2552). กระทรวงพาณิชย์. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.dbd.go.th>.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2552). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา ซื่อมือ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(ร้านโชห่วย) กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540) พฤติกรรมขององค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงใหม่) กรุงเทพมหานคร : ไทยพานิช.
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2544). ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). สถิติธุรกิจ. ศูนย์วิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น
- พรหมพิไล คุณาพันธ์ และจุฑา เทียนไทย. (2535). การจัดการธุรกิจขนาดเล็ก. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- วรวรรณ กীরตอดุลย์. (2544). ร้านโชห่วยอยู่กันอย่างไรเมื่อห้างใหญ่เปิดตัว. วารสารส่งเสริมการลงทุน
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาวิชาการเงิน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: อรวรรณ.
- สง่า ภูณรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอและความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.

สุจินดา เจียมศรีพงษ์ และคณะ. (2553).
ปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่ออนาคต
การค้าปลีกที่ยั่งยืน. กรุงเทพฯ:
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

Michael Levy and Barton Weitz.(2007).
Retailing Management.(6 th
Ed).McGraw-Hill.