บทที่5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส ชลบุรี" มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อทราบ พฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส ชลบุรี และศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส ชลบุรี

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา ประชากรในการวิจัยคือลูกค้าผู้ที่ใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือลูกค้าที่ใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีโดยเก็บตัวอย่างจากลูกค้าที่กำลังใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ความเบี่ยงเบนมาตรฐานส่วนการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยเพื่อหาความแตกต่างและ ความสัมพันธ์ใช้ค่าสถิติ Chi–Square สำหรับการวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมดคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window Version 10

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี สรุปผลการวิจัยที่สำคัญดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง 31-38 ปี การศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชล และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001 - 20,000 บาท มีสถานภาพโสด

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี

พฤติกรรมการมาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างซึ่งลูกค้าผู้ใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนคือ3-4ครั้งต่อเดือนและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่มาใช้บริการ 701-1,000 บาท และวันที่มักมาใช้บริการคือวันอาทิตย์ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการ 18.00-20.00 น. การเดินทางมาใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางโดยรถส่วนตัวและ มาใช้บริการกับเพื่อนมากที่สุด แผนกที่มักมาใช้ บริการคือแผนก เสื้อผ้า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่ทำให้มาใช้บริการ

ปัจจัยทางการตลาดโดยรวมที่ทำให้ผู้มาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าลูกค้าผู้ใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี เมื่อพิจารณาที่ปัจจัยสามารถเรียงลำดับปัจจัยทางการตลาดที่ทำให้มาใช้บริการจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.35 ปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.17 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 4.02 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายค่าเฉลี่ย 4.10 ถ้าแยกพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านที่ทำให้มาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการห้าง เทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ภาพพจน์ของห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ค่าเฉลี่ย 4.56 ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ค่าเฉลี่ย 4.35 มีสินค้าให้เลือกมากมายหลายชนิด ค่าเฉลี่ย 4.30 สินค้าได้มาตรฐาน และมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก ตามลำดับ ด้านราคา ราคาสินค้าต่ำกว่าซื้อจากห้างสรรพสินค้าอื่น ค่าเฉลี่ย 4.17 ราคาสินค้ามีมาตรฐาน เหมาะสมกับคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.17 ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก ตามลำดับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่สะดวกต่อการเลือกซื้อค่าเฉลี่ย 4.18 การจัดเรียงสินค้าสวยงาม ทันสมัย ดึงดูดใจค่าเฉลี่ย 4.12 ห้างตั้งอยู่ใกล้ที่พัก ที่ทำงาน เดินทางสะดวกค่าเฉลี่ย 3.93 มีที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอค่าเฉลี่ย 3.85 ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก ตามลำดับ ด้านการส่งเสริมการขาย การจัดโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านแผ่นพับและทางสื่อต่าง ๆค่าเฉลี่ย 4.15 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ช่วงจัดกิจกรรมค่าเฉลี่ย 4.12 การมีของ แลก แจก แถม ชิงรางวัลค่าเฉลี่ย 4.04 ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับ มาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน

เพศแตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน และ ด้านวันที่มักมาใช้บริการ แตกต่างกันซึ่งทำให้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพศแตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัสชลบุรีด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่มาใช้บริการต่อครั้ง ด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการ ด้านการเดินทางมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีกับใคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่มาใช้บริการต่อครั้ง ด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการ ด้านการเดินทางมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี กับใคร แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุที่แตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านวันที่มักมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่มาใช้บริการต่อครั้ง ด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการ ด้านการเดินทางมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี กับใคร แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านวันที่มักมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 อาชีพ ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน

อาชีพที่แตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่มาใช้บริการต่อครั้ง ด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการ ด้านการเดินทางมาใช้บริการ และทาง ด้านการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัสชลบุรีกับใครแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพที่แตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านวันที่มักมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่มาใช้บริการต่อครั้ง ด้านวันที่มักมาใช้บริการ ด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการ ด้านการเดินทางมาใช้บริการ และด้านการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีกับใคร แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 สถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโกโลตัสชลบุรี แตกต่างกัน

สถานภาพที่แตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่มาใช้บริการต่อครั้ง ด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการ ด้านการเดินทางมาใช้บริการ และด้านการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีกับใครแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพที่แตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านวันที่มักมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัสชลบุรี ด้านจำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ห้างเทสโก้โลตัสชลบุรี และ ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการ ที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่มาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านวันที่มักมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านการเดินทางมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี และด้านการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีกับใคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยด้านราคามีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทส โก้โลตัส ชลบุรี

ปัจจัยด้านราคามีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการ ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีด้านจำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านราคาไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการ ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่มาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านวันที่มักมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านการเดินทางมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี และด้านการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีกับใคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 9 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการ ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการ ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการ ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีด้านจำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่มาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านวันที่มักมาใช้บริการที่ห้างเทส

โก้โลตัส ชลบุรี ด้านการเดินทางมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี และด้านการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีกับใคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 10 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการ ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการ ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการ ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีด้านจำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการซื้อสินค้าที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่มาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านวันที่มักมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ด้านการเดินทางมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี และด้านการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีกับใคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้ เพศ ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกันผลการทดสอบ ปฏิเสธ อายุ ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีแตกต่างกัน ผลการทดสอบ ยอมรับ ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีแตกต่างกัน ผลการทดสอบ ยอมรับ อาชีพต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบ ยอมรับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบ ยอมรับ สถานภาพ แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีแตกต่างกัน ผลการทดสอบ ยอมรับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ผลการทดสอบ ปฏิเสธ ปัจจัยด้านราคา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ผลการทดสอบ ปฏิเสธ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ผลการทดสอบ ปฏิเสธ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ผลการทดสอบ ปฏิเสธ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. เพศ ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัสชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าเพศที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็ทำงานเหมือนๆกัน ทำให้มีรายได้มีเวลาเช่นเดียวกัน เช่น ทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันอาทิตย์เหมือนๆกันจึงทำให้พฤติกรรมการมาใช้บริการหรือการซื้อสินค้าของผู้บริโภคทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

2. อายุ ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัสชลบุรี เพราะ ช่วงอายุที่แตกต่างกันย่อมทำให้พฤติกรรมการมาใช้บริการ หรือการซื้อสินค้าของผู้บริโภคแตกต่างกัน เช่น ช่วงอายุ 31 – 38 ปี อาจจะมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งสูงกว่าช่วงอายุอื่น ๆ อาจเป็นเพราะว่าอยู่ในช่วงวัยทำงานจึงมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

3. ระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีอาจเป็นเพราะผู้ที่มีระดับการจะเลือกซื้อของที่มีประโยชน์ และรู้จักที่จะเลือกซื้อ รู้ว่าสิ่งใดมีความจำเป็นหรือไม่จำเป็น จึงมีผลให้ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน

4. อาชีพ ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า อาชีพที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี

5. ระดับรายได้ฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าระดับรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี เพราะว่าผู้ที่มีรายได้สูงจะมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย

6. สถานภาพ ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า สถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีอาจเป็นเพราะว่า สถานภาพที่แตกต่างกันพฤติกรรมการมาใช้บริการหรือการซื้อสินค้าของผู้บริโภคย่อมแตกต่างกันเช่น คนโสดอาจจะมีเวลาในการที่จะไปใช้บริการมากกว่าคนที่มีครอบครัว สำหรับคนที่มีครอบครัวก็จะซื้อสินค้าในแต่ละครั้งในปริมาณ กว่าคนโสด เป็นต้น

7. ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีแสดงว่าผู้บริโภคนั้นไม่ค่อยให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์อาจเป็นเพราะผลิตภัณฑ์ได้มาตราฐานและมีคุณภาพ รวมถึงภาพพจน์ของห้างดีอยู่แล้ว

8. ปัจจัยทางด้านราคา ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรีแสดงว่าผู้บริโภคนั้นไม่ค่อยให้ความสำคัญด้านราคาอาจเป็นเพราะว่าราคาสินค้ามีมาตราฐานเหมาะสมกับคุณภาพผู้บริโภคจึงไม่ค่อยสนใจเรื่องราคา

9. ปัจจัยทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัสชลบุรี แสดงว่าผู้บริโภคนั้นไม่ค่อยให้ความสำคัญด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอาจเป็นเพราะว่าห้างได้มีการจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่อยู่แล้วทำให้สะดวกต่อการเลือกซื้อ

10. ปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี แสดงว่าผู้บริโภคนั้นไม่ค่อยให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด อาจจะเป็นเพราะว่า การจัดส่งเสริมทางการตลาดนั้นไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคจึงทำให้ผู้บริโภคไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมขายสักเท่าไร

จากการศึกษาพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี พบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิลาวัลย์ สุบิน (2541, บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการธุรกิจร้านค้าปลีกและธุรกิจค้าส่งขนาดใหญ่ของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกโดยเฉพาะในด้านของปัจจัยทางการตลาดซึ่งพฤติกรรมการมาใช้บริการของผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี พบว่า ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมทางการตลาดเป็นปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างเทสโก้โลตัส ชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส ชลบุรี ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจห้างสรรพสินค้าจะต้องมีการวางกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของห้างและกำหนดกลุ่มลูกค้าให้ชัดเจนว่าเป็นกลุ่มใด เพศ ช่วงอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ โดยใช้เกณฑ์ด้านประชากรศาสตร์เป็นสิ่งกำหนดแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของห้าง เพื่อที่จะได้จัดปัจจัยทางการตลาดต่าง ๆให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า

เป้าหมายของห้างสรรพสินค้า และกำหนดกลยุทธ์ แผนงานทางด้านการตลาดต่าง ๆ ให้ดึงดูดใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มาใช้บริการ ตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ห้างจำนวนมาก เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ

2.ในการดำเนินธุรกิจห้างสรรพสินค้านอกจากต้องรู้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายแล้ว ต้องมีการจัดส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 P ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการซื้อสินค้าของผู้บริโภคทางห้างจะต้องจัดปัจจัยทางการตลาดดังกล่าว ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ดังนี้

ผลิตภัณฑ์ สินค้าและภาพพจน์ชื่อเสียงของห้าง มีสินค้าไว้คอยบริการแก่ลูกค้าจำนวนมาก หลายชนิด มีให้เลือกมากหลากหลาย สินค้ามีคุณภาพ ทันสมัย มีสินค้าตรงตามที่ลูกค้าต้องการ สินค้าที่นำมาจำหน่ายในห้างต้องจัดให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตรงกับความต้องการ ความชอบ รสนิยมของลูกค้า

ราคา ราคาสินค้าจะต้องมีมาตรฐานที่เหมาะสมกับคุณภาพราคาสินค้าไม่แพงกว่าซื้อจากห้างสรรพสินค้าอื่นหรือร้านค้าอื่น ซึ่งผู้ใช้บริการจะมีการเปรียบเทียบราคาของสินค้าที่ซื้อว่าซื้อจากไหนราคาถูกกว่า มีส่วนลดหรือไม่ ดังนั้นสินค้าที่นำมาจำหน่ายในห้างควรจะเป็นสินค้าที่มีราคาไม่สูงมากเป็นสินค้าระดับกลาง

การจัดจำหน่าย การจัดวางสินค้าจะต้องแบ่งเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจนจัดเรียงสินค้าอย่างสวยงาม สินค้าที่อยู่ในสายผลิตภัณฑ์เดียวกันจะจัดไว้รวมกันหรือใกล้เคียงกันมีการจัดแบ่งแยกเป็นแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการสามารถเลือกซื้อสินค้าได้สะดวก สบาย มีอิสระในการเลือกซื้อ

การส่งเสริมการตลาด มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ได้แก่ การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ การมีของแจก ของแถม แลกซื้อ ชิงรางวัล มีกิจกรรมการสื่อสารการตลาดต่าง ๆ อย่างครบวงจร เช่น ประชาสัมพันธ์ โฆษณา เพื่อเป็นการจูงใจให้มาใช้บริการที่ห้างเพิ่มขึ้น เพิ่มจำนวนลูกค้ามากขึ้น

3. ผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

3.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะในเขตจังหวัดชลบุรีเท่านั้น ดังนั้นควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างขึ้น

3.2 ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะห้างเทสโก้โลตัสชลบุรีผลจากการศึกษาเป็นพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้างแห่งเดียว ถ้าจะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้กับธุรกิจค้าปลีกอย่างอื่น

ต้องมีการประยุกต์ใช้ เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการไม่เหมือนกันในแต่ละท้องถิ่น แตกต่างกันในแต่ละแห่ง แต่ละธุรกิจมีวิธีการดำเนินงานทำธุรกิจที่แตกต่างกันออกไป

3.3 ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างสรรพสินค้าเท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงนั้นพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างสรรพสินค้าจะมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากที่เกี่ยวข้อง จึงควรจะมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมในครั้งต่อไป