

ชื่อเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
ห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย Le Chi Hieu ปริญญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร.วิมลมาศ ปฐมวณิชกุล ประธานกรรมการ
ผศ.รุ่งศักดิ์ วิลามาศ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาในการให้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จากการเปิดตารางเครื่องและมอร์แกน ในระยะเวลา 1 สัปดาห์และสามารถตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง จำนวน 380 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F -test (One Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพ พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ปัจจัยด้านสินค้า ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาในการให้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้พบปัญหาเกี่ยวกับด้านสินค้า (Product) ที่มีจำหน่ายในห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ได้แก่สินค้าบางอย่างมีตำหนิกี่นำเอามาวางขาย มาวางโชว์เพื่อดึงดูดลูกค้า สินค้าบางอย่างมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค สินค้าบางอย่างเสื่อมสภาพหรือหมดอายุต่อการใช้งาน และมีข้อเสนอแนะดังนี้ไม่ควรนำเอาสินค้าที่มีตำหนิกี่มาวางขายหรือมาวางโชว์เพื่อดึงดูดลูกค้า ควรมีการจัดการเกี่ยวกับสินค้าหรือจัดการเกี่ยวกับระบบสต็อกสินค้าเพื่อไม่ให้สินค้าบางชนิดขาดตลาดไปไม่เพียงพอต่อการจำหน่ายไม่ควรนำเอาสินค้าที่เสื่อมสภาพหรือหมดอายุต่อการใช้งานมาวางจำหน่าย ด้านราคา (Price) ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้พบปัญหาเกี่ยวกับราคาของสินค้า โดยที่ราคาสินค้าบางอย่างควรมีความเหมาะสม ไม่ให้มีราคาสูงเกินไปหรือสูงกว่าร้านค้าปลีก ป้ายบอกราคาสินค้าควรมีการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลาไม่ให้หลุดจากตัวสินค้าเพื่อความชัดเจน และจะได้ไม่เสียเวลาในการชำระเงินเพื่อที่จะต้องมาตามหาราคาที่ตัวสินค้า และมีข้อเสนอแนะดังนี้ควรมีการไปตรวจสอบกับร้านค้าปลีกหรือร้านค้าข้างเคียงเพื่อไม่ให้ราคาสินค้าบางอย่างสูงกว่าควรให้พนักงานตรวจสอบป้ายบอกราคาสินค้าอยู่ตลอดเวลาหรือมีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน ง่ายต่อการสังเกต ควรมีราคาที่จุดชำระเงินด้วยเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาที่จะต้องมาตรวจสอบสินค้าอีกครั้ง ณ จุดที่สินค้าอยู่ ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้พบปัญหาเกี่ยวกับการจัดจำหน่าย โดยที่ด้านที่จอดรถเนื่องจากรถบางคันมีการจอดรถไม่เป็นระเบียบ บางคันจอดทับเส้นที่เป็นเขตแบ่งรถ ทำให้รถบางคันเสียโอกาสที่จอดรถไป และการจัดวางสินค้าบางอย่างไม่เป็นหมวดหมู่ทำให้หาสินค้าบางอย่างที่ต้องการลำบาก และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ควรมีการจัดบุคลากรไว้มาคอยบริการในการจอดรถหรือดูและระเบียบในการจอดรถให้กับลูกค้า เพื่อไม่ให้ลูกค้าบางคนเสียโอกาสในการจอดรถในบริเวณที่จอดรถสินค้าบางอย่างควรจัดเข้ากลุ่มเดียวกันเพื่อไม่ให้เกิดความยากลำบากในการค้นหาสินค้า ไม่ว่าจะเป็นสินค้าลดราคาหรือสินค้านาที ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้พบปัญหาเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมการตลาด โดยที่ สินค้าบางอย่างที่มีจำหน่ายหรือโฆษณาในใบปลิวของทางห้างควรมีสินค้าจำนวนมากพอที่จะให้ผู้บริโภคได้รับอย่างทั่วถึง การลดราคาของสินค้าบางอย่างควรมีช่วงระยะเวลาที่นานพอสมควร ในการชำระเงินมีความล่าช้าไม่รวดเร็ว และมีข้อเสนอแนะดังนี้ควรดำเนินการจัดหาสินค้าที่มีโปร โมชั่นมาจำหน่ายให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภคสินค้าบางชนิดที่นำมาลดราคาควรมีการลดราคาในช่วงระยะเวลาที่ยาวนาน หรือสินค้าที่หมดอายุควรนำมาลดราคาก่อนที่จะหมดอายุควรมีการแยกจุดชำระสินค้า

ก

เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า เช่น แยกจุดที่ชำระเฉพาะอุปง เงินสด หรือบัตรเครดิต
เพื่อให้ลูกค้าที่ต้องการชำระค่าบริการสินค้ามีความสะดวกและรวดเร็วๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : A Study on the Factors Influencing the Selection of Big C Supercenter Roi Et in Roi Et Province.

AUTHOR : Le Chi Hieu **DEGREE :** M.B.A. (Business Administration)

ADVISORS : Asst. Prof. Dr. Wimolmas Patomwachanidkul Chairperson
Asst. Prof. Rungsak Wilamas Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014

ABSTRACT

This study research aims to review the factors influencing the Selection of Big C Supercenter Roi Et in Roi Et Province. To compare different reviews about the factors that influence the choice of the Big C Supercenter's in Roi Et and also study the suggestions about the development of the service Big C Supercenters provide. This study samples who comes to the Big C Supercenter in Roi Et Province. Sampling is being done by the open tables of Krejcie and Morgan. In the 1st week we decided to sample a total of 380 people. Sampling was being done randomly and on coincidence. The instrument that was used to collect this data was a questionnaire. We had a confidence value of 0.80 and then analyzed that by a computer program used for Statistics, were in order to get the appropriate percentage we had to preform standard deviation; frequency test, t - test and one-way analysis of variance F-test (One Way ANOVA).

~~The level of statistical significance was .05.~~

The research results were found as follows:

1. The opinions about the factors that influence the choice of a Big C Supercenter.

In Roi Et Roi the highest level is physical advisement. Considering that it was found. Next is the product factor, the price factor, the promotion factor and the place factors.

2. We compared the comments on the factors that influence the choice of a Big C Supercenter in Roi Et by sex, age, education and income. There is statistical difference

3 . Suggestions about the development in service of Big C Supercenter in Roi Et. Roi Et province the sample showed that costumers had an issue with the Product (Product)

availability in Big C Supercenter. There are some products take the blame, it's sold and put on display to attract customers, some products have fewer unmet needs of the consumer, some products deteriorate or expire. Suggested is that these products should not be taken as a defective product sold or put on display to attract customers. Big C supercenter should manage the branch stock in order not to supply certain products to be sold. Product should not be brought in to deteriorate or expire or to use the displayed for sale.

Price population samples have found a problem with the price of the products, some product are good but prices too high, sometimes higher than in retail. The label says the product should be rich in no time at all to fall from the cart for clarity and do not waste time came to pay the price for the product.

The following suggestions should be checked with the retailer or the retailer's side, not to be checked by employee signs who are monitoring products at all time, another sign to clearly observe prices should be a price to pay with points. You can't waste time to check the product against the location of the product. The Place and sampling have found problems with the distribution. In the parking garage because spacing is a mess. Some vehicles are parked over the line of the boundary. Causing some cars to the parking lot to lose space and making product placement more difficult for certain items. There should be personnel to overlook the parking garage too watch and regulate the parking of customers so that some customers have the opportunity to park in the parking area.

Some products should be located in the same area in order to avoid the difficulty of the search. The sampling have found problems with the promotion or marketing of the products, one of the problems is; not enough advertisement flyers to give to every costumers. Thoroughly reducing the price of some products should be sufficient for a long period of time. There is a delay in payment is not fast. The following suggestions supply a promotion that meets the needs of the consumer, one of them should be to bring down the prices of certain products and keep them for a long period, also expired products should be on sale before it expires, there should be a separate payment for the convenience of customers, such as separating the coupon payments, cash or credit cards. For customers who wish to use a payment method for a product that is convenient and fast.