

## บทความการวิจัย

### ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา

#### Factors Affecting Customer's Decisions Making in Selecting Services at Tesco Lotus Department Store Huathalae Branch Nakhon Ratchasima Province

สมศักดิ์ โพธิ์กุล

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะดวกสบาย กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้บริโภครวม 283 คน ที่มาใช้บริการที่ห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา โดยที่สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กลัยา วานิชย์บัญชา, 2546) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 73.51 เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.49 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.32 รองลงมาอายุมีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.79 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.68 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่โสดแล้ว จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 55.58 รองลงมาเป็นสมรส จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.48 และน้อยที่สุดหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 67.53 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.48 และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.99

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 และน้อยที่สุดเป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมามีรายได้ 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และน้อยที่สุดมีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.24

ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าด้านอื่น ๆ คือด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะเรื่องการขายโดยมีการลดราคา รองลงมาคือด้านความสะดวกสบาย โดยเฉพาะเรื่องการจัดวางพื้นที่ต่างๆภายในห้าง เหมาะสมและดูสะอาดตา ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่องสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ คือในด้านผลิตภัณฑ์ ห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ต้องสร้างความโดดเด่นและความทันสมัยของสินค้าต้องจัดหาสินค้าที่นำเข้ามาจากต่างประเทศเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

## ภูมิหลัง

การค้าของไทยในสมัยก่อนเป็นแบบร้านค้าปลีกดั้งเดิม (Tradition Trade) หรือร้านโชห่วย ลักษณะร้านเป็นห้องแถว พื้นที่คับแคบ ไม่มีการตกแต่งหน้าร้านมากมาย สินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภค การจัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่ และไม่ทันสมัย และจัดวางตามความสะดวกการหยิบสินค้าเป็นกิจการดำเนินงานโดยเจ้าของคนเดียว หรือร่วมกันตั้งเป็นห้างหุ้นส่วน ดำเนินธุรกิจแบบครอบครัว เงินลงทุนน้อย บริหารงานง่ายๆ ไม่ซับซ้อน ไม่มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย ทำให้ระบบการจัดการไม่ได้มาตรฐาน ลูกค้าเกือบทั้งหมดอยู่บริเวณใกล้เคียงร้านค้า ร้านค้าที่จัดอยู่ประเภทนี้ เช่น ร้านค้าส่ง ร้านค้าปลีกทั่วไป ร้านขายของชำ ปัจจุบันร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) ประกอบด้วยห้าง/ร้านขนาดกลาง-ใหญ่ ออกแบบร้าน และจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวก และเป็นระเบียบ บริการทันสมัย เพื่อดึงดูดลูกค้าใช้บริการมากขึ้น การดำเนินธุรกิจ มีทั้งแบบครอบครัวและมีอาชีพ ลงทุนสูงขึ้น และระบบจัดการบริหารงานซับซ้อนมากขึ้น ธุรกิจการค้าแบบใหม่นี้ ประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจ 2 รูปแบบ คือ Discount Store หรือ Hypermarket ซึ่งเน้นสินค้าราคาถูก และ Convenience Store ซึ่งเน้นจำนวนสาขา ความสะดวกสบาย สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับผู้บริโภค เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ธุรกิจรูปแบบนี้ เพิ่งนำเข้าไปไทยราวต้นทศวรรษ 1990 ทั้งลักษณะร่วมทุนต่างชาติ และนักลงทุนชาวไทย

เป็นเจ้าของ ทว่าผลพวงเกิดวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 และผลกระทบเปิดเสรีการค้า ส่งผลธุรกิจค้าปลีกส่วนใหญ่ในไทยตกเป็นของชาวต่างชาติ ธุรกิจที่จัดอยู่ค้าปลีกประเภทนี้ ได้แก่ห้างสรรพสินค้า (Department Store) ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ เป็นศูนย์รวมสินค้าทุกชนิดที่มีคุณภาพ เพื่อจำหน่ายให้ลูกค้าจำนวนมาก ทุกระดับ ครบวงจร (One Stop Shopping) จัดวางสินค้า แบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน เพื่อสะดวกการค้นหา และเลือกซื้อ เน้นจำหน่ายเสื้อผ้า เครื่องสำอาง รองเท้า กระเป๋า รูปแบบบริหาร และจัดการ ค่อนข้างซับซ้อน พนักงานมาก และเน้นบริการที่สะดวก รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้ลูกค้า ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มคนทำงานที่มีฐานะ อำนาจซื้อสูง สามารถเลือกซื้อสินค้าคุณภาพและราคาสูงได้ สถานที่ตั้ง จะอยู่บริเวณชุมชน หรือเป็นศูนย์รวมการค้า ผู้ประกอบการประเภทนี้ เช่น ห้างบิ๊กซี แม็คโคร โรบินสัน ดิจิทัลเซ็นเตอร์ เป็นต้น

ปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกมีความเจริญก้าวหน้า เพราะมีผู้ประกอบการค้าปลีกมากขึ้น ทั้งกิจการขนาดเล็กและขนาดใหญ่ในประเทศไทยมีร้านค้าปลีกที่ขายสินค้าทั่วไป ร้านขายสินค้าเฉพาะ อย่างร้านสรรพอาหาร (Supermarket) ร้านขายของชำ (Grocery) ฯลฯ กิจการค้าปลีกจึงเป็นส่วนสำคัญ ในลักษณะธุรกิจการซื้อการขายการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการกระบวนการเหล่านี้ก่อให้เกิดการผ่านมือจากผู้ผลิตไปสู่ผู้ค้าปลีกและผู้บริโภคธุรกิจการค้าปลีกนับได้ว่าเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยรวม และเป็นตัวจักร ในการพัฒนามาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ โดยจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงและกระจายสินค้าจากผู้ผลิตและผู้บริโภคอย่างทั่วถึงผ่านระบบตลาดที่มีผู้เข้ามามีส่วนร่วมจำนวนมากและเป็นแหล่งของการยังชีพของคนกลุ่มใหญ่ตั้งแต่ผู้ผลิตสินค้าเจ้าของโรงงาน ผู้ประกอบการธุรกิจค้าส่ง การขนส่ง แรงงานรับจ้าง นอกจากนี้ ธุรกิจค้าปลีกยังเป็นสัญลักษณ์ของการดำรงชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนและท้องถิ่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 435-436) กล่าวว่า การตลาดธุรกิจค้าปลีกต้องใช้เครื่องมือทั้งการตลาดภายใน (Internal Marketing) ซึ่งบริษัทต้องอาศัยพนักงานเข้าช่วยและต้องอาศัยการตลาดภายนอก (External Marketing) โดยการสื่อสารกับลูกค้าและการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) การขยายตัวของศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าในปัจจุบันทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารศูนย์การค้าแต่ละแห่งพยายามหาแนวทางและดึงเอากลวิธีต่างๆ มากมายมาใช้ในการบริหารและจัดการทั้งทางด้านการบริหารการตลาดประกอบกับการวางแผนด้านอื่นๆ ควบคู่กันไปเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เนื่องจากการบริหารการตลาดนั้นเป็นกระบวนการในการวางแผนและการบริหารการจัดจำหน่ายการสร้างความคิดด้านสินค้าและบริการเพื่อสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนโดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือธุรกิจและเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิด

ความพึงพอใจสูงสุด ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการต่อไป และบอกกล่าวแนะนำชักชวนให้คนที่รู้จัก มาใช้บริการอันจะเป็นการส่งเสริมต่อกิจการการค้าของห้างสรรพสินค้าในที่สุด

การขยายตัวของศูนย์การค้า และห้างซูเปอร์มาร์เก็ต หรือห้างไฮเปอร์มาร์เก็ตในปัจจุบันทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่าง รุนแรงเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารศูนย์การค้าแต่ละแห่งพยายามหาแนวทาง และสิ่งเอากลวิธีต่างๆ มากมายมาใช้ในการบริหารและจัดการทั้งทางด้านการบริหารการตลาด ประกอบกับการวางแผน ด้านอื่นๆ ควบคู่กันไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เนื่องจากการบริหาร การตลาดนั้น เป็นกระบวนการในการวางแผนและการบริหารการจัดจำหน่าย การสร้างความคิด ด้าน สินค้าและบริการ เพื่อสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนโดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือธุรกิจ และเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีลักษณะแตกต่างหลากหลายอย่างสูงสุด ดังนั้นผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้โลตัส สาขา ห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมาเนื่องจากเป็นห้างสะดวกซื้อที่ใหญ่ที่สุดของจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงานขององค์กรเพื่อให้สามารถบริการได้ตรงความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภค

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา

### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริโภคที่มาใช้บริการหรือเคยใช้บริการที่ห้าง เทสโก้โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่ห้าง เทสโก้โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัด นครราชสีมา เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยที่สุตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กลัยา วานิชย์บัญชา, 2546) ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

โดย n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

E แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

Z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96  
ที่ระดับความมั่นใจ 95% (ระดับ 0.05)

P แทน ค่าระดับความน่าจะเป็นของประชากร โดยแทนที่ระดับความน่าจะเป็น  
ของประชากรเท่ากับ 0.5 ค่า Z ที่ระดับความน่าเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะ  
ได้ผลดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 385.16 \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 385.16 หรือ ประมาณ 385 ตัวอย่าง โดย  
กำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง และใช้  
เกณฑ์ในการเลือกกลุ่ม ตัวอย่างดังต่อไปนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience  
Sampling) เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้ จำนวน 385 ชุด

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็นเนื้อหาแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่เข้ามาซื้อสินค้าหรือใช้  
บริการที่ห้าง เทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส  
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด  
(Close-end Questions) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ

ข้อที่ 2 อายุ

ข้อที่ 3 สถานภาพ

ข้อที่ 4 การศึกษา

ข้อที่ 5 อาชีพ

ข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้าง เทสโก้โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบสเกลการจัดประเภทโดยให้ระดับความคิดเห็น และให้ค่าคะแนนหรือ Rating Scale (ศิริวรรณ เสงีรัตน์; และคณะ 2541: 166) ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 คะแนน มีระดับความคิดเห็นมาก
- 3 คะแนน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 คะแนน มีระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 คะแนน มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การแปลผล (Interpretation) และการอภิปรายผลการวิจัยโดยเป็นคำถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค.2537:29)

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์เฉลี่ยสำหรับระดับอิทธิพลในการเลือกใช้บริการ เป็นดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้บริการปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของ การวิจัย
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและสมมติฐานของงานวิจัย
3. นำข้อเสนอที่ได้มาปรับปรุงแบบสอบถามจากนั้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลไปวิเคราะห์หา ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449) ได้ค่าแอลฟา 0.753 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

### สรุปผล

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 73.51 เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.49 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.32 รองลงมาอายุมีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.79 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.68 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่โสดแล้ว จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 55.58 รองลงมาเป็นสมรส จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.48 และน้อยที่สุดหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 67.53 รองลงมามีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.48 และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.99

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 และน้อยที่สุดเป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมามีรายได้ 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และน้อยที่สุดมีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.24

## ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าด้านอื่น ๆ คือด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X}=3.82$ , S.D.= 0.274) รองลงมาคือด้านพนักงานและการบริการ ( $\bar{X}=3.77$ , S.D.= 0.221) ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.37$ , S.D.= 0.253)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมาด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความหลากหลายของสินค้าและบริการในศูนย์การค้าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.= 0.707) รองลงมาคือภาพลักษณ์ของห้างที่ดูทันสมัย และชื่อเสียงของห้าง ( $\bar{X}=3.63$ , S.D.= 0.662) ส่วนความโดดเด่นและ สินค้าทันสมัยตลอดเวลาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.29$ , S.D.= 0.620)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าราคาของสินค้ามีความเหมาะสมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{X}=4.32$ , S.D.= 0.777) รองลงมาคือมีบริการชำระสินค้าผ่านบัตรเครดิต ( $\bar{X}=3.86$ , S.D.= 0.759) ส่วนบริการผ่อนชำระสินค้าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขานครราชสีมาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.18$ , S.D.= 0.619)



ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสถานที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่พักอาศัยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{X}=4.52$ , S.D.= 0.685) รองลงมาคือความสะดวกสบายในการเดินเลือกซื้อสินค้าและบริการ ( $\bar{X}=3.90$ , S.D.= 0.648) ส่วนสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขานครราชสีมาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=2.25$ , S.D.= 0.444)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าส่งเสริมการขายโดยมีการลดราคาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{X}=4.50$ , S.D.= 0.569) รองลงมาคือการสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิ์ส่วนลด ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.= 0.443) ส่วนการได้รับใบปลิว, แผ่นพับ หรือได้พบเห็นป้ายคัทเอาท์ขนาดใหญ่ชัดเจน สะดุดตาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.60$ , S.D.= 0.592 และ S.D.= 0.587 ตามลำดับ)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา ด้านพนักงานและบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการที่พนักงานมีความเชี่ยวชาญในตัวสินค้าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.= 0.451) รองลงมาคือพนักงานสามารถเสนอทางเลือกอื่นเมื่อท่านต้องการ ( $\bar{X}=3.87$ , S.D.= 0.512) ส่วนพนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม เคารพและให้เกียรติเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.41$ , S.D.= 0.610)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาห้วยทะเล จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสะดวกสบายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการจัดวางพื้นที่ต่างๆ ภายในห้าง เหมาะสมและดูสะอาดตาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.= 0.773) รองลงมาคือการใช้จอร์ดอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.= 0.640) ส่วนมีป้ายแสดงสัญลักษณ์ ชั้นที่จอร์ดไว้ได้อย่างชัดเจนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขานครราชสีมาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.38$ , S.D.=0.733)

### ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เฉพาะเรื่องด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ส่วนด้านอื่น ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะดวกสบาย เพศต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมาในทุก ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะดวกสบาย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมาในทุก ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะดวกสบาย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เฉพาะเรื่องด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านอื่น ๆ คือ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะดวกสบาย ระดับการศึกษาต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ในทุก ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะดวกสบาย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ในทุก ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะดวกสบาย

## อภิปรายผล

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร อุปคำ (2544) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการภายในศูนย์การค้า เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการภายในศูนย์การค้า เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการลูกค้า โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าด้านอื่น ๆ คือด้านการส่งเสริมการตลาดซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภักธราภรณ์ อรัญเหม (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีเหตุผลต่อพฤติกรรมการตอบสนองของผู้ซื้อในกิจกรรมการส่งเสริมการขายของห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร รองลงมาคือด้านความสะดวกสบาย ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความหลากหลายของสินค้าและบริการในศูนย์การค้าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือภาพลักษณ์ของห้างที่ดูทันสมัย และชื่อเสียงของห้าง ส่วนความโดดเด่นและ สินค้าทันสมัยตลอดเวลาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชวลีวันท์ ชิมสุวรรณ (2536: 85) ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การลดราคาเป็นกิจกรรมที่ได้รับความสนใจจากผู้บริโภคมากที่สุดเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าราคาของสินค้ามีความเหมาะสมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือมีบริการชำระสินค้าผ่านบัตรเครดิต ส่วนบริการผ่อนชำระสินค้าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสถานที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่พักอาศัยเป็น

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือความสะดวกสบายในการเดินเลือกซื้อสินค้าและบริการ ส่วนสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าส่งเสริมการขายโดยมีการลดราคาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือการสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิ์ส่วนลด) ส่วนการได้รับใบปลิว , แผ่นพับ หรือได้พบเห็นป้ายคัทเอาท์ขนาดใหญ่ชัดเจน สะดุดตา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ด้านพนักงานและการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการที่พนักงานมีความเชี่ยวชาญในตัวสินค้าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือพนักงานสามารถเสนอทางเลือกอื่นเมื่อท่านต้องการ ส่วนพนักงานมีความสุข อ่อนน้อม เคารพและให้เกียรติเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสะดวกสบาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการจัดวางพื้นที่ต่างๆภายในห้าง เหมาะสมและดูสะอาดตาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือการมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ส่วนมีป้ายแสดงสัญลักษณ์ ชั้นที่จอดรถได้อย่างชัดเจนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เฉพาะเรื่องด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ส่วนด้านอื่น ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะดวกสบาย เพศต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ในทุก ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะดวกสบาย กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้

บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ในทุก ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะอาดสบาย กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เฉพาะเรื่องด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านอื่น ๆ คือ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะอาดสบาย ระดับการศึกษาต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ในทุก ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะอาดสบาย กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ในทุก ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านความสะอาดสบาย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายในห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านผลิตภัณฑ์ ห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา ต้องสร้างความโดดเด่นและความทันสมัยของสินค้าต้องจัดหาสินค้านำเข้าจากต่างประเทศเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ไม่เคยมาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อที่จะเพิ่มจำนวนกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างห้างเทสโก้ โลตัส สาขาหัวทะเล จังหวัดนครราชสีมา กับศูนย์การค้าหรือห้างสรรพสินค้าอื่นๆ ที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายกลุ่มเดียวกันเพิ่มเติมเพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคเหล่านั้นเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการตลาดได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น