

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

รัชวิชญ์ นิธิกุล

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

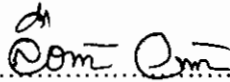
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ธันวาคม 2556

ลิขสิทธิ์นี้เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ รัชชวิชญ์ นิธิกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ



(ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

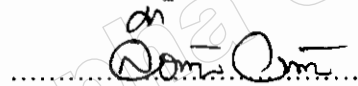
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

 ประธานกรรมการ

(ดร.ฤทธิกร ศิริประเสริฐโชค)

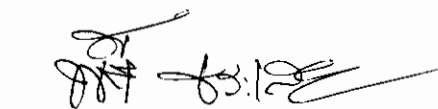
 กรรมการ

(ดร.กิจฐเขต ไกรवास)

 กรรมการและเลขานุการ

(ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

 คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยจากความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ แนวทางในการวิจัย และการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผู้จัดการ หจก. สกลวิศว์ ชัพพลายส์ พร้อมด้วยพนักงานทุกท่านที่เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณร้านอภิชัยค้าวัสดุ ร้านสินพัฒนาค้าวัสดุ อ้อขุนหลี่ แมชชีนเนอร์รี่ ที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ซึ่งให้การสนับสนุนทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องรวมทั้งเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมุ่งมั่นจนผลงานวิจัยประสบผลสำเร็จ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ รป.ม. 4 ทุก ๆ ท่านที่ทำให้กำลังใจด้วยดี หากงานวิจัยฉบับนี้พึงมีประโยชน์ประการใดแล้ว ขออุทิศความดีให้กับผู้มีพระคุณทุกท่านตามที่ได้กล่าวข้างต้น

รัชวิชญ์ นิธิกุล

54930229: สาขาวิชา: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ปัจจัยในการตัดสินใจ/ การตัดสินใจเลือกซื้อ/ ร้านวัสดุก่อสร้าง

รัชวิชญ์ นิธิกุล: ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (FACTORS HAVING IMPACT ON SELECTION/ DECISION TO PURCHASE/ CONSTRUCTION MATERIAL STORES) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ด. 69 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้า ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้า ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและเหตุผลของการซื้อ กลุ่มตัวอย่าง เป็นลูกค้าที่เคยซื้อวัสดุก่อสร้างในร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 ร้าน ได้แก่ ร้านสกุลวิศว์ชัยพลายส์ ร้านฮ่อซุนหลี แมชชีนเนอรี่ ร้านสินพัฒนาค้าวัสดุก่อสร้างและร้านอภิชัยค้าวัสดุ จำนวน 28,000 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ ได้จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้า ในเขตอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี โดยรวม ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยในด้านราคา ลูกค้าให้ราคาที่เหมาะสมมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าให้ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวกมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าให้พนักงานสามารถให้ความรู้ในการใช้สินค้า มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าให้ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ลูกค้าที่มีเพศและอายุ ต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้างไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเหตุผลของการซื้อต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

54930229: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A. (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: FACTORS HAVING IMPACT ON SELECTION/ DECISION TO PURCHASE/ CONSTRUCTION MATERIAL STORES

RATCHAWITCH NITIKUL: THE FACTORS HAVING IMPACT ON THE SELECTION OF CONSTRUCTION MATERIAL STORES OF THE CUSTOMERS IN SI RACHA DISTRICT, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: LUECHAI WONGTONG, Ph.D. 69 P. 2013.

This study aims to examine and to compare the factors having impact on selection of construction material stores of the customers in Si Racha district, Chon Buri province classified by sex, age, educational level, occupation, salary, and reasons of purchase. The samples, derived from implementation of Taro Yamane's formula, are 394 customers, from 28,000 in total, performing repurchase at 4 construction material stores in Si Racha district including Sakulwit Supplies, Ho Chun Li Machinery, Sin Pattana, and Apichai. A questionnaire is used as data collecting tool and the statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and LSD.

The findings show that holistically the level of the attention in selecting a construction material store is rated the highest. When considered by aspect, it is found that channel of sales is rated with the highest mean, followed by products, price, and promotion. Among the elements of price, the reasonableness of price is rated the highest. For the element of products, the easy access of the location is rated the highest. In terms of promotion, shop assistant's competence for giving information of the products is rated the highest. Among the elements of channel of sales, the telephone is rated the highest. The comparison of the factors affecting the decision making in selecting a construction material store shows that the factors affecting the decision making of the customers with the differences of sex and age are not different while those factors of the customers with the differences of educational level, occupation, salary, and reason of purchase are different at a statistical significance of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
สมมติฐานการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix หรือ 4Ps)	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	14
ข้อมูลเบื้องต้นของวัสดุก่อสร้าง.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การตรวจสอบเครื่องมือ	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	36
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้า ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.....	38
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	45
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการวิจัย.....	55
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	65
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	69

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แหล่งอ้างอิงตัวแปร	6
2	จำนวนร้านค้าวัสดุก่อสร้างในอำเภอศรีราชาและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามร้านค้า.....	32
3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	36
4	การวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวม	39
5	การวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านราคา.....	40
6	การวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านผลิตภัณฑ์.....	41
7	การวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	43
8	การวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	44
9	คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้า ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ	46
10	คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้า ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ	46
11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	47
12	คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	47
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
14	การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุ ก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	49
16 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุ ก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยในการตัดสินใจ เลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	50
18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยปัจจัยในการตัดสินใจเลือก ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
19 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุ ก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเหตุผลของการซื้อ	52
20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยในการตัดสินใจ เลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเหตุผลของ การซื้อ	52
21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยปัจจัยในการตัดสินใจเลือก ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเหตุผลของ การซื้อ	53
22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	53

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	16
3 โมเดลกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค 5 ขั้นตอน	22

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University