หัวข้อวิทยานิพนธ์	พฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	พฤติกรรมการใช้บริการ / ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด / การตัดสินใจใช้บริการ / ร้านค้าปลีกสมัยใหม่
ชื่อนักศึกษา	หนึ่งฤทัย สร้อยทอง
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สหภาพ พ่อค้าทอง
ระดับการศึกษา	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประชากรที่ใช้การวิจัย คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางเทคนิคสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอ้างอิง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย *F*-test การทดสอบความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (one-way ANOVA) ทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณ (multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบชนิด LSD (least significant difference) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้บริโภคที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน 2) ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่แตกต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Usage Behavior, Marketing Mix Factors and Decision to Use The Services of Modern Retail Stores in Bang Lamung District, Chonburi Province
Keyword	Service Usage Behavior / Marketing Mix Factors / Service Decision / Modern Retail Stores
Student	Nuengruethai Soithong
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Dr.Sahaphap Phorkarthong
Level of Study	Master of Communication Arts
Fuculty	School of Communication Arts, Sripatum University at Chonburi
Year	2023

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) To study service use behavior of modern retailers of people in Bang Lamung District, Chonburi Province classified by demographic characteristics, 2) To study the marketing mix factors that influence the service behavior of modern retail stores in Bang Lamung District, Chonburi Province, 3) To study the marketing mix factors that influence the decision to use services of modern retail stores in Bang Lamung District, Chonburi Province. The research population is 400 consumers who use the services of modern retail stores in Bang Lamung District, Chonburi Province. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using technical tools, descriptive statistics and reference statistics. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. Hypotheses were tested by *F*-test, one-way ANOVA, multiple comparison by LSD (least significant difference) and Multiple Regression Analysis. The findings revealed that 1) consumers with different demographic characteristics such as gender, age, education level, occupation and average income did not differ in their service behavior of modern retail stores, 2) Consumers with different behaviors in using services of modern retail stores had the same marketing mix factors of modern retail stores and 3) Marketing mix factors influenced the decision to use services of modern retail stores in Bang Lamung District, Chonburi Province. The service process and physical characteristics significantly influenced the decision to use modern retail stores in Bang Lamung District, Chonburi Province at the .05 level.

SPU CHONBURI