

ชื่อเรื่อง : การพัฒนารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัย : อภิชาติ หลิมรัตน์ นันทิพย์ แซ่มซ้อย สมบัติ อุไรสกุล สากุล ศรีวันทา

ปีการศึกษา : 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐม (2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐม และ (3) พัฒนารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐม

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้ใช้บริการร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐม จำนวน 793,538 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน พิจารณาจากการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ใช้วิธีสุ่มตัวแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ตัวแปรด้านสังคม บุคคล และจิตวิทยา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเฉพาะด้านจิตวิทยา ($\beta = 0.398$) ซึ่งมีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือด้านสังคม ($\beta = 0.312$) และด้านบุคคล ($\beta = 0.285$) สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านจิตวิทยา เช่น ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความรู้สึกรับประกันในร้านค้า มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค (2) ปัจจัยด้านความภักดีต่อแบรนด์และประสบการณ์ที่ผ่านมา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเฉพาะด้านการสร้างความพึงพอใจและสิทธิพิเศษ ($\beta = 0.351$) ซึ่งมีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือด้านประสบการณ์ความสะดวกสบายในการใช้บริการ ($\beta = 0.302$) และด้านประสบการณ์จากพนักงานให้บริการ ($\beta = 0.287$) (3) ตัวแปรด้านสังคม บุคคล และจิตวิทยา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐม สามมิติมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบและเกี่ยวพันกัน

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือกใช้บริการ, ร้านค้าปลีก, จังหวัดนครปฐม

Title : DEVELOPMENT OF FACTORS THAT AFFECT THE
OUTCOME OF THE DECISION TO USE THE RETAIL STORE
SERVICE IN NAKHON PATHOM PROVINCE

Researcher : Apichart Limrat Namthip Chamchoy Sombat Uraisakul Sakol
Sriwantha

Academic Year : 2025

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to investigate factors affecting the decision-making of retail stores in Nakhon Pathom Province, (2) analyze factors affecting the decision-making of retail stores in Nakhon Pathom Province, and (3) develop factors that affect the decision-making of retail stores in Nakhon Pathom Province.

The research methodology was a quantitative research. The population were people in the retail store users in Nakhon Pathom Province, number 793, 538 people. The sample group is 400 retail users in Nakhon Pathom province, based on Taro Yamane's calculations using a specific randomization method. The data collection tool is questionnaires. Statistics used in the analysis include frequency, percentage, average, standard deviation and multiple regression analysis.

The research findings were found that: (1) the social, Personal and Psychological variables had a statistically significant influence on the decision to choose a retail store in Nakhon Pathom province at 0.01 percent, especially in psychology ($\beta = 0.398$), which was the most influential, followed by social ($\beta = 0.312$) and personal ($\beta = 0.285$). Reflecting that psychological factors such as trust, satisfaction and confidence in stores have significantly influenced consumers' decision-making. (2) Brand loyalty factors and past experience have statistically significantly influenced the decision to choose a retail store in Nakhon Pathom province. 01 especially in terms of satisfaction and privilege ($\beta = 0.351$), which have the greatest influence, followed by experience in service convenience ($\beta = 0.302$) and experience from service personnel ($\beta = 0.287$). (3) Social, personal and psychological variables have a positive influence on the decision to choose a retail store in Nakhon Pathom Province. The three dimensions have a systematic and supportive relationship.

Keywords: Decision On Service, Retail Store, Nakhon Pathom Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐม

ในครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนทุน
การวิจัยและอำนวยความสะดวกเรื่อง อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ ตลอดจนระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัย