

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการค้าปลีกของไทยในอดีตที่ผ่านมาเป็นการซื้อขายไปมาไม่ซับซ้อน จนกระทั่งหลังสงครามโลก ครั้งที่ 2 พ่อค้าชาวจีนที่เข้ามาตั้งบ้านเรือนในประเทศไทยได้เข้ามามีบทบาทในการค้าปลีก และขยายไปสู่การค้าส่งในที่สุด “สำเพ็ง” ซึ่งเป็นย่านของพ่อค้าชาวจีน จึงกลายเป็นศูนย์ค้าส่ง ที่สำคัญของประเทศไทยอยู่ระยะหนึ่ง

ห้างสรรพสินค้า เรียกว่าเป็นปฐมบทของธุรกิจสมัยใหม่ในประเทศไทย และต่อมาได้พัฒนาเป็นศูนย์การค้าอันประกอบไปด้วยห้างสรรพสินค้า และร้านค้า หลากหลายประเภท จำนวนมาก ทั้งศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าจัดได้เป็นตลาดจำหน่าย สินค้าอีกแบบหนึ่งที่มีความสำคัญ และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนผู้บริโภคทั่วไป เพราะนอกจากจะเป็น แหล่งขายสินค้าและบริการแล้ว ยังเป็นแหล่งที่ให้บริการที่หลากหลาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก นานาชนิดที่ผู้บริโภคสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างในสถานที่เดียวกัน เช่น ซื้อสินค้า รับประทานอาหาร นัดพบ และกิจกรรมอื่น ๆ ด้วย ศูนย์การค้าจึงเป็นสถานที่ที่ผู้บริโภคนิยมเข้ามาใช้ บริการจำนวนมาก เพราะพฤติกรรมของประชาชนที่เปลี่ยนไป โครงการอาคารศูนย์การค้าจึงเป็น ช่องทางในการขยายธุรกิจที่นักลงทุน หันมาให้ความสนใจด้วยการขยายธุรกิจในรูปแบบของ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่กันเป็นจำนวนมาก เพื่อเปิดให้ร้านค้ารายย่อยเข้ามาเช่าพื้นที่ที่ประกอบ ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและให้บริการต่าง ๆ ในอาคารศูนย์การค้า

การบริหารอาคารศูนย์การค้าในอดีตที่ผ่านมาผู้บริหาร โครงการไม่ได้ให้ความสำคัญ และไม่ต้องรับผิดชอบในการสนับสนุนด้านบริการ และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ร้านค้าย่อยผู้เข้ามาเช่าพื้นที่ เพียงจัดเตรียมในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานไว้ให้เท่านั้น และหากมีเจ้าของ โครงการจัดไว้ให้ก็น้อยมาก หรือแค่เพียงพอดี ซึ่งร้านค้าย่อยที่มาเช่าพื้นที่ในโครงการ โดยส่วนมากจะต้องช่วยเหลือและดูแลการค้าเนินธุรกิจด้วยตนเอง

ศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์สำโรง เป็นธุรกิจในเครืออิมพีเรียล ก่อตั้งโดยกลุ่ม ตระกูลกสิเลศไพโรจน์ ดำเนินธุรกิจหลักตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 ในนามของห้างหุ้นส่วนจำกัด ก.เจริญ ที่นำเข้ามาและจัดจำหน่ายของเด็กเล่นให้กับห้างสรรพสินค้าหลายแห่งและร้านค้าทั่วประเทศ จนเป็นที่

รู้จักกันเป็นอย่างดี กลยุทธ์ในการก่อตั้งห้างสรรพสินค้าในยุคแรก ๆ นั้น ทางกลุ่มกิจการเคทีพีมองเห็นโอกาสทางธุรกิจที่จะดำเนินกิจการห้างสรรพสินค้าในเขตชานเมือง แทนที่จะเข้ามาแข่งขันในเมืองที่มีการแข่งขันสูงอยู่แล้ว กลยุทธ์ประสบความสำเร็จด้วยดีจนสามารถขยายสาขาออกไปได้ทั้งหมด 7 สาขา

ในปี 2540 เป็นช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำของประเทศไทย เป็นปัญหาทางด้าน เศรษฐกิจ ที่มาจากการลดค่าเงินบาท ทำให้มีการปิดโรงงาน ปัญหาการว่างงานและปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นตามมา มีผลทำให้ทางกลุ่มอิมพีเรียลต้องปิดสาขาลงทั้งหมด 5 สาขา เหลือเพียงธุรกิจ ศูนย์การค้า อิมพีเรียลที่ลำโพง และลาดพร้าว ช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปี 2540 ประเทศไทย จะต้องใช้เงินทุนจากต่างชาติเข้ามาฟื้นฟูเศรษฐกิจ ภาครัฐได้กำหนดนโยบายให้มีการปรับโครงสร้าง ระบบเศรษฐกิจต่าง ๆ ให้ต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจได้ง่ายและมากขึ้น เกิดภาวะเคลื่อนย้ายทุนจากประเทศที่มีอำนาจทางการเงิน และธุรกิจเข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศเป็นสิ่งที่ทางกลุ่มอิมพีเรียลไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ที่จะต้องพบกับการแข่งขันในระบบการค้าเสรีที่มีนายทุนเป็นต่างชาติมีเงินทุนมากกว่า

ทีมงานบริหารของกลุ่มอิมพีเรียลมิได้ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค มุ่งมั่นที่จะพลิกฟื้นธุรกิจกลุ่มอิมพีเรียลให้กลับคืนมาสู่อาณาจักรของธุรกิจค้าปลีกอีกครั้งหนึ่ง โดยการวางกลยุทธ์และแผนงานที่จะปรับปรุงศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ ลำโพงให้เป็นศูนย์การค้าที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นศูนย์รวมของชุมชน ศูนย์รวมของกิจกรรม และศูนย์รวมของสินค้าและบริการที่ครบครัน ดังนั้นในช่วงระยะเวลาประมาณ 4 ปี ศูนย์การค้า อิมพีเรียลเวสต์ลำโพงก็เปลี่ยนโฉมใหม่ทันสมัย มีความพร้อมที่จะรองรับกลุ่มลูกค้าคุณภาพในเขตพื้นที่ของจังหวัดสมุทรปราการ

ทางกลุ่มอิมพีเรียลได้เล็งเห็นแนวความคิดทำธุรกิจแบบใหม่ที่เป็นโอกาส ก็คือ การที่เจ้าของโครงการอาคารศูนย์การค้าเข้าไปมีส่วนร่วมแบบ WIN-WIN กับร้านค้าย่อยต่าง ๆ ภายในอาคารศูนย์การค้า เป้าหมายเพื่อต้องการให้ร้านค้าย่อยผู้มาเช่าพื้นที่ประสบความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจอาคารศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ ลำโพง โดยได้ใส่ใจลงในรายละเอียด ให้ความสำคัญในสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งด้านอาคาร สถานที่ ลานจอดรถ ห้องน้ำ ความสะอาด ความปลอดภัย และระบบลิฟท์บันไดเลื่อน ยังรวมไปถึงการจัดระเบียบขอบเขตการใช้พื้นที่ส่วนกลาง และจัดทำกิจกรรมประชาสัมพันธ์ การทำการตลาดร่วมกัน การคัดเลือกร้านค้าย่อยหรือกลุ่มสินค้าที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย และยังสามารถพัฒนาคุณภาพบุคลากรรองรับให้บริการแก่ร้านค้าย่อยในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ ลำโพงด้วยเช่นเดียวกัน และผลจากการทุ่มเทเอาใจใส่

การให้บริการดังกล่าว ทางศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง ได้รับการตอบรับจากร้านค้าย่อยต่าง ๆ ที่ได้เข้ามาเช่าพื้นที่ในอาคารศูนย์การค้าจนแทบไม่มีพื้นที่เหลือว่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลของการศึกษาจะสามารถใช้เป็น ส่วนประกอบเพื่อประโยชน์ต่อการนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนา และปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้อง และเหมาะสมต่อความต้องการของร้านค้าย่อย ในด้านการให้บริการของศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จังหวัดสมุทรปราการ ได้เป็นอย่างดี

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยในศูนย์การค้า อิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามสถานภาพของร้านค้าย่อย

## สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามสถานภาพของร้านค้าย่อยแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ร้านค้าย่อยผู้ใช้บริการศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำนวน 180 ร้าน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 123 ร้าน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตาราง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ร้านค้าย่อยผู้ใช้บริการศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง

1.1 สถานภาพของเจ้าของร้านค้าย่อย

- ประเภทร้านค้าย่อย
- ขนาดพื้นที่ร้านค้าย่อย
- ระยะเวลาการเช่า
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านทำเลที่ตั้ง
- ด้านอาคารสถานที่
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านกิจกรรมทางการตลาด

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2551 ถึงเดือนมีนาคม 2552

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการในการเลือกทางที่จะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งต่าง ๆ เพื่อการบริโภค หรืออุปโภค

ศูนย์การค้า หมายถึง อาคารที่รวมร้านค้าต่าง ๆ ไว้ และเป็นแหล่งรวมสินค้า เพื่อจำหน่าย มีร้านขายสินค้า ร้านอาหารนานาชาติ

ร้านค้าย่อย หมายถึง ร้านที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งมาเช่าที่ของห้างอิมพีเรียลเวสต์  
ลำโพง เพื่อดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านความสวย ความงาม และร้านแฟชั่น

ศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ ลำโพง หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของร้านค้าย่อย หมายถึง การให้บริการทาง สภาพแวดล้อม  
ด้านกายภาพที่ศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ ลำโพง ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ให้บริการแก่ ร้านค้าย่อยใน  
อาคารศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ลำโพง ซึ่งส่งผลให้เกิดการตัดสินใจ

ทำเลที่ตั้ง หมายถึง สถานที่ตั้งของอาคารศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ ลำโพง

อาคารสถานที่ หมายถึง การจัดพื้นที่อาคารศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ ลำโพง ให้มีความ  
พร้อมในการให้บริการแก่ร้านค้าย่อยและผู้มาซื้อสินค้า ทั้งด้านความสะดวก ความเป็นระเบียบ  
การจราจร ที่จอดรถ ทศนียภาพ ต้นไม้ ความสะดวก สภาพโดยรวม ทั้งด้านในและรอบอาคาร  
ศูนย์การค้า เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความยากง่าย มีมากน้อย เพียงพอหรือพร้อมในการ  
ต้องการใช้บริการและรับบริการที่อาคารศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ลำโพง ได้จัดเตรียมไว้ให้แก่  
ร้านค้าย่อยและผู้มาซื้อสินค้า เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ลิฟท์ บันไดเลื่อน เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ  
ประสานงานแก่ร้านค้าย่อยในหน้าที่ต่าง ๆ กัน

กิจกรรมทางการตลาด หมายถึง การมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดและเผยแพร่  
ประชาสัมพันธ์กิจกรรมตามเทศกาลต่าง ๆ ของศูนย์การค้าและร้านค้าย่อย รวมถึงชุมชนในพื้นที่  
จังหวัดสมุทรปราการ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของร้านค้าย่อย จากการ  
ให้บริการ ของศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ ลำโพง จังหวัดสมุทรปราการ

2. ผลจากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้  
สอดคล้องเหมาะสมต่อความต้องการ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของกิจการร้านค้าย่อยให้การ  
ดำเนินงานของร้านค้าย่อยของศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวสต์ ลำโพงมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป