

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	:	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดกิจไพบูลย์ค้าไม้ จังหวัดลำพูน
ผู้จัดทำ	:	นางสาววริษฐา ศิริบัญญัติชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร. ศรีสุดา แซ่ลี
หลักสูตร	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	ตุลาคม 2551
จำนวนหน้า	:	68 หน้า

ห้างหุ้นส่วนจำกัดกิจไพบูลย์ค้าไม้ จังหวัดลำพูน จำหน่ายไม้แปรรูปและผลิตภัณฑ์ไม้ ตั้งอยู่ที่จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยในฐานะผู้ประกอบการจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของห้างฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อและระดับความพึงพอใจ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย ประชากรเป้าหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือลูกค้าที่เคยซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้แปรรูปและผลิตภัณฑ์ไม้จากห้างหุ้นส่วนกิจไพบูลย์ค้าไม้ จังหวัดลำพูน โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ ลูกค้าในตลาดอุตสาหกรรม โดยศึกษาจากประชากร จำนวน 52 ราย และลูกค้าในตลาดผู้บริโภค โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 18 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

จากผลการศึกษา พบว่าลูกค้าในตลาดอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง แต่สำหรับลูกค้าในตลาดผู้บริโภค ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท

การศึกษา กระบวนการตัดสินใจซื้อไม้แปรรูปและผลิตภัณฑ์ไม้ พบว่า ลูกค้าในตลาดอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์หลักในการซื้อเพื่อให้บริการต่อการสร้าง/ตกแต่ง/ต่อเติม / ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้กับผู้อื่น แต่สำหรับลูกค้าในตลาดผู้บริโภคนั้น มีวัตถุประสงค์หลักในการซื้อเพื่อสร้างและตกแต่งที่อยู่อาศัยของตนเอง ลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม มีการค้นหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับไม้แปรรูป และผลิตภัณฑ์ไม้ จากการสอบถามเพื่อนหรือทราบข้อมูลจากบุคคลที่รู้จัก ลูกค้าส่วนใหญ่รู้จัก

ห้างหุ้นส่วนจำกัดกิจไพบูลย์ค้าไม้ และเป็นลูกค้าของห้างฯ มากกว่า 6 ปีขึ้นไป เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากห้างฯ นั้น ลูกค้าในตลาดอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ไม้แปรรูปและผลิตภัณฑ์ไม้มีความหลากหลายของขนาดและชนิด มีความคุ้นเคยและติดต่อซื้อขายกันมานาน และราคาถูกกว่าร้านอื่น แต่สำหรับลูกค้าในตลาดผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการได้แก่ คุ้นเคยและติดต่อซื้อขายกันมานาน ไม้แปรรูป/ผลิตภัณฑ์ไม้มีความหลากหลายของขนาดและชนิด และราคาถูกกว่าร้านอื่น ลูกค้าส่วนใหญ่มีการเปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อ และหลังจากที่ลูกค้าทั้งหมดได้ใช้บริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัดกิจไพบูลย์ค้าไม้แล้ว ยังมีการแนะนำห้างฯ ให้แก่ผู้อื่นได้รู้จัก

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของห้างฯ ในด้านส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ของลูกค้าพบว่า ลูกค้าทั้งในตลาดอุตสาหกรรมและลูกค้าในตลาดผู้บริโภคให้ระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกปัจจัย ยกเว้น ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง