

ชื่อเรื่องการค้าค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการ  
ซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในอำเภอสะเมิง  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ

นางสาวพิมพ์พิไล วงษ์กาวิิน

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.เทียน เสร้ามัญญ

หลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน

พฤษภาคม 2554

จำนวนหน้า

72 หน้า

คำสำคัญ

พฤติกรรม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด วัสดุก่อสร้าง

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วน  
ประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าของลูกค้าในอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวม  
ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่มาซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้าง 3 ร้านค้าในอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่  
จำนวน 250 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติได้แก่  
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้  
ร้านวัสดุก่อสร้าง คือใกล้บ้านและที่ทำงาน เหตุผลในการตัดสินใจซื้อ คือเพื่อนำไปซ่อมแซมสิ่งปลูก  
สร้าง ส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อด้วยตนเองโดยสินค้าที่เลือกซื้อจะเป็นประเภทอุปกรณ์และเครื่องมือช่าง  
และมีการเปรียบเทียบราคาก่อนการตัดสินใจเลือกซื้อโดยจะชำระด้วยเงินสด

นอกจากนี้ยังพบว่าทุกปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ  
ในระดับสำคัญมาก โดยอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านกายภาพ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัย  
ด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสถานที่  
จัดจำหน่าย ตามลำดับค่าเฉลี่ย

การทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามสมมติฐานคือ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างของผู้บริโภคในเขตอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามกลุ่มลูกค้าที่มีประสบการณ์ และไม่มีประสบการณ์ โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดเมื่อแบ่งตามประสบการณ์ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าที่มีประสบการณ์ เรื่องของการก่อสร้างหรือวัสดุก่อสร้างจะให้ระดับความสำคัญในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีประสบการณ์ ให้ความสำคัญมากในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการ

ข้อเสนอแนะผู้ประกอบการต้องพัฒนาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่เสมอ เนื่องจากร้านค้าวัสดุก่อสร้างจะมีสินค้าและประเภทของสินค้าไม่แตกต่างกันดังนั้น ควรสำรวจความต้องการของผู้บริโภคอยู่เสมอเพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาระบบและกระบวนการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ และนอกจากนี้ควรเน้นการพัฒนาพนักงานขายให้มีอรรถยาศัย การบริการที่ดี ให้ความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ และให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภค ได้อย่างดี จะช่วยทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ได้ง่ายขึ้น