

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้าง:กรณีศึกษา หจก.แม่มาลัย ต. วัสดุก่อสร้าง อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวจิรนาภา กาญจนพิทักษ์
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: คร.เทียน เถรมาญ
วันที่อนุมัติผลงาน	: พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	: 56 หน้า
คำสำคัญ	: ความพึงพอใจ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด วัสดุก่อสร้าง

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้าง:กรณีศึกษา หจก.แม่มาลัย ต. วัสดุก่อสร้าง อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อวัสดุก่อสร้างของผู้บริโภคของ หจก.แม่มาลัย ต. วัสดุก่อสร้าง อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือก หจก.แม่มาลัย ต. วัสดุก่อสร้าง อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามกลุ่มผู้ซื้อ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร หจก.แม่มาลัย ต. วัสดุก่อสร้าง อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการเลือกร้านวัสดุก่อสร้างในอำเภอแม่แตงและพื้นที่ใกล้เคียง ผู้ประกอบธุรกิจขายวัสดุก่อสร้างและอุปกรณ์ก่อสร้างอื่น ๆ รวมถึงผู้สนใจที่จะดำเนินธุรกิจนี้ สามารถนำข้อมูลและผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และนักวิชาการที่สนใจสามารถนำผลการศึกษาไปใช้วิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการอ้างอิงหรือศึกษาเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม มีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากลูกค้า ที่มาใช้บริการและซื้อสินค้าที่ หจก.แม่มาลัย ต.

วัสดุก่อสร้าง อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 250 ตัวอย่าง และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Independent – Samples t - test)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าปลีก เพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท และ มากกว่า 15,000 บาท

พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างที่ หจก.แม่มาลัย ต. วัสดุก่อสร้าง อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น สายไฟ โคมไฟ หลอดไฟ ที่ยึดสายไฟ บัลดาด มีค่าใช้จ่ายที่ซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ระหว่าง 501 – 5,000 บาท เวลาที่สะดวกมาใช้บริการ คือช่วงเวลา 08.00 – 12.00 น. สะดวกมาใช้บริการ คือวันจันทร์ – ศุกร์ มาซื้อสินค้าด้วยตนเอง มีเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ร้าน คืออยู่ใกล้บ้าน ชำระเงินด้วยเงินสด รู้จักร้าน หจก.แม่มาลัย ต. วัสดุก่อสร้าง อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่จากเพื่อน/ คนรู้จัก และเป็นลูกค้าของร้านมากกว่า 1 ปี มีการศึกษาข้อมูลก่อนที่จะซื้อสินค้า การสอบถามข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการจากร้าน เปรียบเทียบราคาสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อ ก่อนซื้อสินค้ามีการวางแผนก่อนการซื้อสินค้าและบริการล่วงหน้า เคยใช้บริการที่ร้านและเกิดความประทับใจ และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการที่ร้าน

ความพึงพอใจระดับมากของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการซื้อวัสดุก่อสร้างที่ หจก.แม่มาลัย ต. วัสดุก่อสร้าง อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ ได้แก่ด้านสถานที่จัดจำหน่ายคือทำเลที่ตั้งของร้าน หาง่ายติดถนน ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความหลากหลายของสินค้า ด้านกระบวนการ คือ ความถูกต้องในการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า ด้านราคา คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพคือสถานที่จอดรถกว้างขวางและสะดวก และด้านบุคลากรคือการให้บริการของพนักงานขาย ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาดคือการส่งเสริมทางการตลาด เช่น ลด แลก แจก แถม

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างกับกลุ่มผู้ซื้อ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในปัจจุบันส่วนประสมทางการตลาดแต่ละด้านกับกลุ่มผู้ซื้อ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ทั้งหมด

PAYAP UNIVERSITY