

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการณ์ซื้อวัสดุก่อสร้างและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของร้านภัทรวดี อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาว ปริญญาลักษณ์ ดวงเดช
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ทวีวรรณ ฮารพิพัฒน์
วันที่ออมนุมัติผลงาน	ตุลาคม 2558
จำนวนหน้า	50
คำสำคัญ	พฤติกรรมการณ์ซื้อ ความพึงพอใจ วัสดุก่อสร้าง

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการณ์ซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้าร้านภัทรวดี อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการร้านภัทรวดี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 250 ราย ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ทำการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการณ์และความพึงพอใจต่อการบริการของร้านภัทรวดี อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามกลุ่มลูกค้า ได้แก่ กลุ่มลูกค้าทั่วไปและกลุ่มช่าง/ผู้รับเหมาก่อสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติไคสแควร์ และ ค่าสถิติทีทดสอบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 - 40 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

ผลการศึกษาพฤติกรรมการณ์ซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้าร้านภัทรวดีพบว่าพบว่า ยอดซื้อเฉลี่ยต่อครั้งไม่เกิน 500 บาท มาใช้บริการในช่วงเวลาเช้าของวันจันทร์ ซื้อสินค้าด้วยตนเอง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลูกค้าทั่วไปซื้อ ปูนซีเมนต์และเหล็กเส้น มาใช้บริการเนื่องจากการให้บริการที่เป็นกันเอง และร้านอยู่ใกล้บ้านตัดสินใจซื้อสินค้าด้วยตนเอง นอกจากนี้ร้านภัทรวดีลูกค้าทั่วไปจะซื้อสินค้าจากร้านเชียงใหม่ ต.เคหะภัณฑ์ กลุ่มช่าง/ผู้รับเหมาซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์ท่อน้ำ สีและเคมีภัณฑ์ เครื่องมือช่าง ซื้อเพราะมีเครดิตให้กับลูกค้าประจำ สินค้าราคาถูก และรู้จักเจ้าของร้าน ตัดสินใจซื้อสินค้าโดยฟังความคิดเห็นจากพนักงานขาย คู่สมรส และเพื่อน นอกจากนี้ร้านภัทรวดีลูกค้าทั่วไปจะซื้อสินค้าจากร้านเยี่ยมเส็งและร้านพรนิภา ทั้งสองกลุ่มมีการสอบถามข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการทำการเปรียบเทียบราคาสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อ เคยใช้บริการที่ร้านเกิดประทับใจจึงมาซื้อซ้ำ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และพึงพอใจระดับปานกลาง คือด้านการส่งเสริมการตลาดผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทางร้านภัทรวดีแตกต่างกัน กลุ่มลูกค้าทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มช่าง/ผู้รับเหมาก่อสร้าง ยกเว้นด้าน

การให้บริการของพนักงานขายเช่น การต้อนรับ การกล่าวขอบคุณ พุดจาสุภาพ ไพเราะ และพนักงานมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ด้านการจัดรายการลดและแจกแถมเช่น การแจกของแถมในเทศกาลต่างๆ และการจัดอบรม-สาธิตวิธีการใช้สินค้า

PAYAP UNIVERSITY