

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซ่อมแซมและต่อเติม
ที่พักอาศัยของผู้อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นายทัศนัย ศรีรัตนานันท์
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. พนม พรหมกันทา
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : มกราคม 2545
- จำนวนหน้า : 63

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง เรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซ่อมแซมและต่อเติมที่พักอาศัยของผู้อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซ่อมแซมและต่อเติมที่พักอาศัยของผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของผู้ประกอบการ การใช้บริการซ่อมแซมและต่อเติมที่พักอาศัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาจากประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 285 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรีขึ้นไป โดยที่ส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าของกิจการ มีระดับรายได้ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน โดยใช้สถิติความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค พบว่า ส่วนใหญ่ที่พักอาศัยจะเป็นบ้านเดี่ยว ที่อาศัยอยู่มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จะมีการซ่อมแซมและต่อเติมโดยที่ส่วนใหญ่แล้วจะจัดหาหรือเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการซ่อมแซมและต่อเติม และส่วนใหญ่แล้วผู้ให้บริการบริการมักจะได้รับคำแนะนำจากคนรู้จักหรือเพื่อนเป็นส่วนใหญ่

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซ่อมแซมและต่อเติมที่พักอาศัย พบว่าผู้ที่พักอาศัยให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยทางด้านกระบวนการ (Process) และปัจจัยทางด้านบุคลากร (People) ให้ความสำคัญระดับมากกับปัจจัยทางด้านองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence) ปัจจัยทางด้านสถานที่ (Place) ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยทางด้านราคา และให้ความสำคัญระดับปานกลางกับปัจจัยทางด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ปัจจัยทางด้านกระบวนการให้ความสำคัญระดับมากที่สุดในเรื่องของการใช้เวลาในการซ่อมแซมที่รวดเร็ว มีการดำเนินการเป็นขั้นตอน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ

ปัจจัยทางด้านบุคลากรให้ความสำคัญระดับมากที่สุดในเรื่องของคุณภาพ ความชำนาญ ความพร้อมของทีมงาน ตลอดจนการมีอัธยาศัยที่ดีและความคุ้นเคยเป็นส่วนตัว

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเห็นว่า ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการซ่อมแซมและต่อเติมที่พักอาศัยจะต้องให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการซ่อมแซม และขั้นตอนการซ่อมแซมที่เป็นขั้นตอน และสามารถปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น โดยที่พยายามให้ผลงานออกมาดีที่สุด เพื่อที่ผู้ที่เคยใช้บริการแล้วจะเป็นผู้บอกปากต่อปาก หรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการเองโดยไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องทำการโฆษณาใด ๆ ให้เสียค่าใช้จ่ายเลย แต่ควรจะมีสถานที่ที่จะติดต่อได้ ชัดเจน สะดวก และง่ายสำหรับผู้ที่จะใช้บริการ