

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	:	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายแว่นสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	:	นางสาวศิริรัตน์ แสงประสิทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	:	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	กันยายน 2545
จำนวนหน้า	:	57 หน้า

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายแว่นสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายแว่นสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากผู้ใช้บริการร้านจำหน่ายแว่นสายตาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายแว่นสายตา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนสายตาสั้นอย่างเดียว ไม่มีร้านแว่นตาประจำ ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง/ปี โดยไม่มีการตรวจวัดสายตาจากแพทย์ก่อนใช้บริการ และเลือกใช้บริการจากประสบการณ์ของตนเอง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายแว่นสายตาของผู้ใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันจำแนกตามกลุ่มที่เจาะจงร้าน และไม่เจาะจงร้าน โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการระดับมาก คือ ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาที่ดี มีอัธยาศัย กิริยามารยาทดี ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รูปแบบและชื่อเสียงของร้านจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการคิดป้ายแสดงราคาไว้ชัดเจน สามารถใช้บัตรเครดิตใน

การชำระเงินได้ ปัจจัยด้านสถานที่ ทางร้านควรมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศเย็นสบาย ปัจจัยด้านการให้บริการ ควรมีเครื่องตรวจวัดสายตาคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนลดการขาย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือ ทางร้านจำหน่ายแว่นสายตาควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ในท้องถิ่น เป็นระยะๆ ควรจัดทำประวัติลูกค้าที่มาใช้บริการและควรพัฒนาบุคลากรของตนให้มีคุณภาพในการให้บริการ จัดให้มีจักษุแพทย์คอยให้คำแนะนำผู้บริการในบางช่วงเวลาเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและกลับมาใช้บริการของร้านตลอดไป