

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่ผู้บริโภคพิจารณาเลือกซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าที่ร้านคงสิริไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดตาก
ผู้จัดทำ	: นางสาวปัทมาวดี เพียรสุภาพ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: สิงหาคม 2545
จำนวนหน้า	: 43

การศึกษาวุฒิกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่ผู้บริโภคพิจารณาเลือกซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าที่ร้านคงสิริไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยทางการตลาดที่ผู้บริโภคพิจารณาเลือกซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าที่ร้านคงสิริไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดตาก กำหนดจำนวนตัวอย่างตามทฤษฎีความน่าจะเป็นระดับความเชื่อมั่น 0.90 สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจำนวน 300 ชุด สถิติที่ทดสอบได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

การศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 35 – 44 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชนหรือรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป ซื้อสินค้าตั้งแต่ 12.01 – 17.00 น. ความถี่ในการมาเลือกซื้อสินค้าเฉลี่ย หนึ่งครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าที่ร้านด้วยตัวเอง ประเภทสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อคือหลอดไฟ เนื่องจากความจำเป็นในการทำงานเป็นส่วนมาก ป้ายโฆษณาเป็นสื่อโฆษณาที่ลูกค้าให้ความสำคัญ แหล่งจำหน่ายอื่น ๆ ที่ผู้บริโภคสนใจคือตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านคงสิริไฟฟ้า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระดับมากได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ บุคลากร และกระบวนการ ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา

ความสำคัญระดับปานกลางคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด การทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับความสำคัญกลุ่มลูกค้าที่ซื้อเพื่อใช้ในหน่วยงานและกลุ่มลูกค้าที่ซื้อเพื่อใช้เองไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรจะเน้นมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย ทรายี่ห้อรูปแบบผลิตภัณฑ์

ด้านราคา ควรกำหนดราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพ เงื่อนไขการชำระเงิน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรจะพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายให้มากขึ้น โดยจ้างพนักงานขายเพิ่มขึ้น เปิดสาขาใหม่ หรือศูนย์รับติดตั้งและรับเดินสายไฟ การควบคุมสินค้าคงคลัง และการขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรให้ความสำคัญกับสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ทั่วถึง และมีการจัดทำของสมนาคุณเพื่อเป็นที่ระลึกและอยู่ในความทรงจำของลูกค้า

ด้านภาพลักษณ์ บุคลากร และกระบวนการ ทางร้านควรมีการอบรมพนักงานทุกคนให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การบริการสะดวกรวดเร็วและการให้คำแนะนำที่ดีแก่ลูกค้า