

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมการเลือกผู้รับเหมาดูแลบำรุงรักษาภูมิทัศน์ขององค์กรธุรกิจ จังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน
ผู้จัดทำ	: นางสาวปราณี นุตโต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2546
จำนวนหน้า	: 49 หน้า

การศึกษารื่อง “พฤติกรรมการเลือกผู้รับเหมาดูแลบำรุงรักษาภูมิทัศน์ขององค์กรธุรกิจ
จังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค การเลือกผู้รับเหมาดูแลบำรุงรักษาภูมิ
ทัศน์ จังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม จำนวน 150 ชุด แบ่งออก
เป็น 3 แบบ ได้แก่ กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มร้านค้า หรือร้านแสดงสินค้า และกลุ่มโครงการ
หมู่บ้านจัดสรร

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการก่อตั้งกิจการ 1 – 5 ปี และจัด
สวนตกแต่งภูมิทัศน์มาแล้ว 1 – 3 ปี พื้นที่จัดสวนตกแต่งภูมิทัศน์ 100 – 300 ตร.ม. พฤติกรรม พบว่า
องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับเหมาดูแลบำรุงรักษาภูมิทัศน์ แต่ถ้ามีการเปลี่ยนผู้
รับเหมา เพราะไม่ปฏิบัติงานตามสัญญา โดยมีความถี่ในการดูแลบำรุงรักษาภูมิทัศน์ทุกวัน และ
ชำระค่าใช้จ่าย 3,001 – 5,000 บาทต่อเดือน ทำสัญญาว่าจ้างเป็นรายปี ผู้ที่ทำการตัดสินใจเลือกผู้รับ
เหมา คือ เจ้าของกิจการ

การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้รับเหมาดูแลบำรุงรักษาภูมิทัศน์ พบว่า
องค์กรธุรกิจให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยทางด้านบุคลากร และ
พนักงาน ปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยทางด้านราคา และ
ปัจจัยทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยทางการ
โฆษณา และส่งเสริมการขาย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการรับประกันผลงาน มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ครบถ้วน และทันสมัย ปัจจัยทางด้านราคา ควรมีการคิดอัตราค่าบริการแยกตามเนื้องานแต่ละชนิด ปัจจัยทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรเน้นการเสนอบริการผ่านทางพนักงานขาย และมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก และรวดเร็ว ปัจจัยทางด้านการโฆษณา และส่งเสริมการขาย คือ ควรมีการให้คำปรึกษา แนะนำเพิ่มเติมแก่ลูกค้า และมีพันธุ์ไม้ที่ลูกค้าต้องการ และมีส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าประจำ ปัจจัยทางด้านบุคลากร และพนักงาน คือ จัดให้พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีการอบรมการบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ทักษะในการสื่อสาร และรายละเอียดเกี่ยวกับงาน และปัจจัยทางด้านกระบวนการในการให้บริการ คือ ควรทำงานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด เนื้อหาของงานเป็นไปตามขอบเขตที่ตกลงไว้ และมีการแจ้งการดำเนินงานเป็นระยะ