

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการจัดการของ
บริษัทเชียงใหม่ ต.เคหะภัณฑ์ (2002) จำกัด

ผู้จัดทำ : นางสาวดารศ เจริญศิลป์

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2546

จำนวนหน้า : 72 หน้า

การศึกษารั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการจัดการและการบริการของบริษัทเชียงใหม่ ต.เคหะภัณฑ์ (2002) จำกัด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นทางสถิติ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ราย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 – 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง 116 ราย และลูกค้าทั่วไป 184 ราย สถานภาพสมรสแล้ว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 50,000 บาท

พฤติกรรมการซื้อวัสดุก่อสร้าง ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่มีร้านประจำ จึงเลือกซื้อจากร้านวัสดุก่อสร้างทั่วไป และซื้อเฉพาะส่วนที่ขาดหรือที่ต้องการเท่านั้น โดยใช้เพื่อการต่อเติมบ้านของตนเอง การซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างจากร้านเชียงใหม่ ต.เคหะภัณฑ์จะตัดสินใจด้วยตนเอง โดยเฉลี่ยซื้อปีละ 2-3 ครั้ง ลูกค้าซื้อวัสดุก่อสร้าง ได้แก่ ปูนซีเมนต์ กระเบื้องปูพื้น/บุผนัง เครื่องเหล็ก และอุปกรณ์ไฟฟ้าตกแต่งบ้านและสวน เช่น โคมไฟ สปอร์ตไลท์ โดยใช้เวลาเลือกซื้อสินค้า 30 นาที เพราะมีการทำรายการยื่นให้ทางร้านจัดหาให้ ซึ่งทำให้ได้สินค้าครบทุกชนิดและได้ตามจำนวนที่ต้องการ ในแต่ละครั้งจะซื้อสินค้าไม่เกิน 50,000 บาท วันที่ลูกค้ามาซื้อสินค้าส่วนใหญ่เป็นวันจันทร์ ในเวลา 08.00-11.00 น.

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดการของร้านเชียงใหม่ ต.เคหะภัณฑ์ (2002) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามปัจจัยต่างๆ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ภาพลักษณ์ภายนอกของร้าน ผลิตภัณฑ์ที่ร้านมีจำหน่าย และบุคลากรของร้าน ระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การกำหนดราคาสินค้า กระบวนการให้บริการ และการส่งเสริมการตลาด และผลการ

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการจัดการของ บริษัทเชียงใหม่ ต.เคหะภัณฑ์ (2002) จำกัด
ผู้จัดทำ	: นางสาวดารศ เจริญศิลป์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พนม พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2546
จำนวนหน้า	: 72 หน้า

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการจัดการและการบริการของบริษัทเชียงใหม่ ต.เคหะภัณฑ์ (2002) จำกัด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นทางสถิติ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ราย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 – 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง 116 ราย และลูกค้าทั่วไป 184 ราย สถานภาพสมรสแล้ว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 50,000 บาท

พฤติกรรมการซื้อวัสดุก่อสร้าง ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่มีร้านประจำ จึงเลือกซื้อจากร้านวัสดุก่อสร้างทั่วไป และซื้อเฉพาะส่วนที่ขาดหรือที่ต้องการเท่านั้น โดยใช้เพื่อการต่อเติมบ้านของตนเอง การซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างจากร้านเชียงใหม่ ต.เคหะภัณฑ์จะตัดสินใจด้วยตนเอง โดยเฉลี่ยซื้อปีละ 2-3 ครั้ง ลูกค้าซื้อวัสดุก่อสร้าง ได้แก่ ปูนซีเมนต์ กระเบื้องปูพื้น/บุผนัง เครื่องเหล็ก และอุปกรณ์ไฟฟ้าตกแต่งบ้านและสวน เช่น โคมไฟ สปอร์ตไลท์ โดยใช้เวลาเลือกซื้อสินค้า 30 นาที เพราะมีการทำรายการมาให้ทางร้านจัดหาให้ ซึ่งทำให้ได้สินค้าครบทุกชนิดและได้ตามจำนวนที่ต้องการ ในแต่ละครั้งจะซื้อสินค้าไม่เกิน 50,000 บาท วันที่ลูกค้ามาซื้อสินค้าส่วนใหญ่เป็นวันจันทร์ ในเวลา 08.00-11.00 น.

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดการของร้านเชียงใหม่ ต.เคหะภัณฑ์ (2002) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามปัจจัยต่างๆ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ภาพลักษณ์ภายนอกของร้าน ผลิตภัณฑ์ที่ร้านมีจำหน่าย และบุคลากรของร้าน ระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การกำหนดราคาสินค้า กระบวนการให้บริการ และการส่งเสริมการตลาด และผลการ

ทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ พบว่า ลูกค้าที่เป็นผู้รับเหมาก่อสร้างและลูกค้าทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการจัดการของบริษัทเชียงใหม่ ต.เคหะภักดิ์ (2002) จำกัด แตกต่างกัน

การศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดให้เพิ่มมากขึ้น โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การจัดทำประวัติลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการ ควรจะมีการพิจารณาแก้ไขระบบการจัดการด้านการขนส่งสินค้า และควรเพิ่มบริการที่มีความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้านการกำหนดราคาสินค้า การตั้งราคาสินค้าควรคำนึงถึงอรรถประโยชน์ให้มากที่สุด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรจัดรูปแบบร้านให้เป็นมาตรฐาน แบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็นหมวดหมู่ตามชนิดหรือประเภท พร้อมทั้งมีป้ายแขวนให้ลูกค้าค้นหาได้ง่าย ควรจัดช่องทางเดินให้กว้างขึ้น

PAYAP UNIVERSITY