

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ 2) ศึกษาระดับการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ 3) เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจซื้อของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และ 4) เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจซื้อของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ จำแนกตามพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ 289 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการซื้อของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าประเภทตู้ชนิดต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 38.4 ตัดสินใจเลือกซื้อเอง คิดเป็นร้อยละ 51.6 เหตุผลที่ซื้อจากร้านนี้เพราะว่าอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ค่าใช้จ่ายสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง 2,001 - 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.3 และซื้อสินค้าเวลา 11.01 น. - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 41.2

2. การตัดสินใจซื้อของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และ จำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้อไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ จำแนกตามพฤติกรรมการซื้อ พบว่าประเภทสินค้าที่ลูกค้าซื้อ ผู้แนะนำร้านทำให้เลือกซื้อ เหตุผลที่ซื้อจากร้านนี้ และ เวลาในการซื้อสินค้าต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้อไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายสินค้าที่ซื้อต่อครั้งต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการซื้อของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ส่วนใหญ่ ซื้อสินค้าประเภทตู้ชนิดต่าง ๆ เนื่องจากลูกค้าเลือกใช้งานตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า เช่น ตู้เสื้อผ้า ตู้เก็บเอกสาร ตู้ยา ตู้รองเท้า ตัดสินใจเลือกซื้อเอง เนื่องจากรู้ถึงความต้องการในการใช้งานและการจัดวางที่เหมาะสมกับสถานที่ที่จะไปตั้งสินค้า เหตุผลที่ซื้อจากร้านนี้เพราะว่าอยู่ใกล้บ้าน เนื่องจากการสัญจรไปมาสะดวกสบาย ร้านอยู่ติดกับถนนสายใหญ่ขนาด 4 ช่องทาง เป็นทางผ่านที่จะต้องกลับบ้าน ค่าใช้จ่ายสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง 2,001 - 3,000 บาท เนื่องจากลูกค้ามีรายได้ไม่มากนัก และซื้อสินค้าเวลา 11.01 น. - 14.00 น. เนื่องจากเป็นเวลาพักกลางวัน

2. การตัดสินใจซื้อของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าการตัดสินใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะว่ารูปทรงมีความสวยงาม ทันสมัย แข็งแรง ทนทาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัชรินทร์ สถิตธำรงค์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเฟอร์นิเจอร์รับแขกภายในสำหรับบ้านเอื้ออาทร. ซึ่งพบว่าทางด้านการผลิตภัณฑ์ วัสดุที่นำมาใช้ทำผลิตภัณฑ์ และรูปแบบของผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 4.03 ซึ่งหมายความว่า มีระดับการตัดสินใจมาก ด้านราคา ทั้งนี้เพราะว่าเป็นราคาที่เหมาะสมไม่ถูกและไม่แพง ลูกค้าสามารถเลือกสินค้าตามราคาที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัชรินทร์ สถิตธำรงค์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเฟอร์นิเจอร์รับแขกภายในสำหรับบ้านเอื้ออาทร. ซึ่งพบว่าทางด้านราคา วัสดุ และรูปแบบ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.85 ซึ่งหมายความว่า ผลการประเมินของชุดเฟอร์นิเจอร์รับแขกภายใน สำหรับบ้านเอื้ออาทร โดยรวมอยู่ในระดับการตัดสินใจมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทั้งนี้เพราะว่าสะดวกสบายมีรถบริการส่งถึงบ้านฟรี โดยไม่บวกไปในราคาของสินค้า และด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้เพราะว่ามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานีวิทยุและมีการมอบของสมนาคุณ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส และ จำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีระดับการตัดสินใจซื้อไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าความพึงพอใจและความนิยมของลูกค้าที่มีความชอบที่ตรงกันในการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ ส่วนรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่ามีวัตถุประสงค์และมีความจำเป็นต้องใช้เฟอร์นิเจอร์ต่างกัน

4. เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ จำแนกตามพฤติกรรมการซื้อ พบว่าประเภทสินค้าที่ลูกค้าซื้อ ผู้แนะนำร้านค้าให้เลือกซื้อ ส่วนเหตุผลที่ซื้อจากร้านนี้ และ เวลาในการซื้อสินค้าต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้อไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าความต้องการสินค้าไม่แตกต่างกันและผู้แนะนำร้านที่ไม่ต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายสินค้าที่ซื้อต่อครั้งต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าความต้องการของลูกค้าต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนากิจการร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์ และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์อื่น ๆ ต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ควรเพิ่มการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าจะได้ถึงการบริการที่ประทับใจของเรา ควรมีสินค้าพร้อมขายเสมอ โดยไม่ต้องสั่งล่วงหน้า เพื่อความสะดวกและความได้คั่งใจของลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอสินค้า เพราะบางครั้งลูกค้าต้องการใช้สินค้าทันทีเลย และ ควรเพิ่มการรับประกันและรับคืนเปลี่ยนสินค้า เพื่อความมั่นใจและเชื่อใจของลูกค้า

1.2 ด้านราคา ควรควบคุมให้ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า เพื่อความยุติธรรมและไม่เอาเปรียบลูกค้า ควรมีป้ายราคาติดชัดเจน เพื่อสะดวกในการขายและการสอบถามและขายราคาที่เหมือนกันทุกคน และ ควรมีการให้สินเชื่อกับลูกค้า เพื่อลูกค้าที่มีเงินน้อยและไม่พอที่สามารถนำสินค้าไปใช้ได้ก่อนและมาผ่อนเป็นงวด ๆ

1.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย ควรจัดหน้าร้านและจัดสินค้าในร้านเป็นระเบียบมากขึ้น เพื่อสะดวกและรวดเร็วในการเลือกซื้อและเพื่อความสวยงามของร้าน ควรจัดหมวดหมู่สินค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถเดินเลือกซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และ ควรจัดบรรยากาศในร้านเย็นสบายเพื่อความเพลิดเพลินในการเลือกซื้อ ลูกค้าจะไม่เบื่อในการเลือกซื้อ ทำให้ได้สินค้ากับออกไปได้หลายชนิด

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบว่าร้านปราณีเฟอร์นิเจอร์อยู่ตรงไหน ขายสินค้าประเภทใด ควรเพิ่มการลด แลก แจก แถม เพื่อเป็นการดึงดูดใจลูกค้า ให้มาเลือกซื้อสินค้าที่ร้าน ควรสร้างชื่อเสียงของร้านให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการนำเชื่อถือ โดยการไปร่วมงานบุญ งานกุศล ตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น วัด โรงเรียน สถานพยาบาล และ ควรเพิ่มพนักงานขายหน้าร้าน เพื่อแนะนำสินค้าและส่งเสริมการขาย

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อของลูกค้าร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์อื่น ๆ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2.2 ควรวิจัยในลักษณะเชิงคุณภาพมากขึ้น เพราะจะได้รับข้อมูลที่มีรายละเอียดและมีคุณภาพมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์หรือใช้เวลาพูดคุยกับลูกค้าร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พร้อมทั้งการใช้เวลาและสถานที่ที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์ เพื่อสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ได้ตามความเหมาะสม