

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริโภคชาวไทยที่มาจับจ่ายใช้สอยที่ ถนนคนเดินวันอาทิตย์ จำนวน 150 คน และ กลุ่มผู้บริโภคชาวไทยที่มาจับจ่ายใช้สอยที่ ไนท์บาร์ซ่า ถนนช้างคลาน จำนวน 150 คน รวมทั้งสิ้น 300 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือ

ข้อทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และกลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นชาวไทยที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

5.2 สรุปพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือ

พฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือรวม 3 หมวด พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือในหมวดเครื่องประดับและของตกแต่ง คิดเป็นร้อยละ 72.33 และจำนวนที่เลือกซื้อ มีจำนวน 320 ชิ้น จำนวนเฉลี่ย 1.47 ชิ้นต่อคน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 136.40 บาทต่อคน รองลงมาคือ หมวดเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย คิดเป็นร้อยละ 49.33 มีจำนวนทั้งสิ้น 195 ชิ้นจำนวนเฉลี่ย 1.32 ชิ้นต่อคน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 284.12 บาทต่อคน ลำดับที่สาม หมวดผืนผ้า คิดเป็นร้อยละ 11.67 และจำนวนที่เลือกซื้อ มีจำนวน 35 ชิ้น จำนวนเฉลี่ย 1.64 ชิ้นต่อคน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,180.80 บาทต่อคน และมีค่าใช้จ่ายในการเลือกซื้อรวมทั้ง 3 หมวดเฉลี่ย 337.23 และร้อยละ 66.33 มีค่าใช้จ่ายในการเลือกซื้อต่อครั้งน้อยกว่า 300 บาท และมีวัตถุประสงค์ซื้อเพื่อนำไปใช้เอง และมีความถี่ในการซื้อ 2-3 เดือนครั้ง และเป็นการตัดสินใจซื้อเอง และสาเหตุในการเลือกซื้อเพราะมีสินค้าที่หลากหลาย

5.3 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริโภคในสถานที่ที่จัดจำหน่าย ได้แก่ ถนนคนเดินวันอาทิตย์ และไนท์บาร์ซ่า ถนนช้างคลาน จำแนกตามผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือออกเป็น 3 หมวด ได้แก่ หมวดผืนผ้า หมวดเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย และหมวดเครื่องประดับและของตกแต่ง สรุปได้ดังนี้

หมวดผืนผ้า พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่เลือกมาจับจ่ายใช้สอยที่ถนนคนเดิน วันอาทิตย์ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านราคา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ และในส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่เลือกมาจับจ่ายใช้สอยที่ไนท์บาร์ซ่า ถนนช้างคลาน ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

หมวดเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่เลือกมาจับจ่ายใช้สอยที่ถนนคนเดิน วันอาทิตย์ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ และในส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่เลือกมาจับจ่ายใช้สอยที่ไนท์บาร์ซ่า ถนนช้างคลาน ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย เท่ากัน

หมวดเครื่องประดับและของตกแต่ง พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่เลือกมาจับจ่ายใช้สอยที่ถนนคนเดิน วันอาทิตย์ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ และในส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่เลือกมาจับจ่ายใช้สอยที่ไนท์บาร์ซ่า ถนนช้างคลาน ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านราคา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าสถานที่ที่จัดจำหน่ายอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่ในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือของทั้ง 2 กลุ่ม

5.4 สรุปความพึงพอใจของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในสถานที่ที่จัดจำหน่าย ได้แก่ ถนน คนเดินวันอาทิตย์ และไนท์บาร์ซ่า ถนนช้างคลาน จำแนกตามผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือออกเป็น 3 หมวด ได้แก่ หมวดผืนผ้า หมวดเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย และหมวดเครื่องประดับและของตกแต่ง สรุปได้ดังนี้

หมวดผืนผ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคทั้ง 2 กลุ่มให้ความพึงพอใจ ในด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

หมวดเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคทั้ง 2 กลุ่มให้ความพึงพอใจ ในด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

หมวดเครื่องประดับและของตกแต่ง พบว่าของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่เลือกมาจับจ่ายใช้สอยที่ถนนคนเดิน วันอาทิตย์ ให้ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่เลือกมาจับจ่ายใช้สอยที่ไนท์บาร์ซ่า ถนนช้าง ให้ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านราคา ตามลำดับ

ส่วนด้านการจัดจำหน่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคทั้ง 2 กลุ่ม ให้ความพึงพอใจกับสถานที่จัดจำหน่ายอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นอันดับแรก

5.5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาพบว่า ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือที่ผู้บริโภคนิยมซื้อส่วนใหญ่อยู่ในหมวดเครื่องประดับและของตกแต่ง รองลงมาอยู่ในหมวดเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย และหมวดผืนผ้า ตามลำดับ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ผลิตควรจะออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัย มีรูปแบบที่หลากหลาย และครอบคลุมกับความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด การผลิตสินค้าควรนำระบบและมาตรฐานมาใช้ควบคุมการผลิต เพื่อให้สินค้าที่ผลิตออกมามีคุณภาพที่ดี และช่วยลดต้นทุนในการผลิต ควรเร่งทำการวิจัยตลาดอย่างจริงจัง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง และควรเร่งสร้างตราสินค้า เพื่อสร้างการจดจำ และความมั่นใจในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือของผู้บริโภค

ด้านราคา ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการควรเห็นมาใส่ใจต้นทุนในการผลิตสินค้า เพื่อนำมาประกอบในการตั้งราคาให้มีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าอย่างแท้จริง และจะได้ไม่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

ด้านการส่งเสริมการขาย ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับพนักงานขายที่มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ พนักงานขายที่มีอัธยาศัยดีและบริการที่ดี การรับเปลี่ยนคืนสินค้า และของแถม / ส่วนลด ตามลำดับ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรอบรมพนักงานขายให้มีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสม่ำเสมอ ควรลงทุนทางด้านทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้น ควรมีโปรโมชั่นเพื่อจูงใจผู้ซื้ออย่างสม่ำเสมอ ควรมีใบปลิวเพื่อโฆษณาสินค้าแจกจ่ายให้ลูกค้าเพื่อให้ผู้ซื้อทราบถึงผลิตภัณฑ์แบบใหม่ และโปรโมชั่นของร้าน ควรมีบริการหลังการขายเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภค

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสถานที่จัดจำหน่ายอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือ ความสะดวกในการมาเลือกซื้อสินค้า การจัดตกแต่งร้าน ตามลำดับ และให้ความพึงพอใจกับสถานที่จอดรถสะดวกสบายน้อยที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรเลือกทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว มีความสะดวกในการเดินทาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอเพื่อรองรับลูกค้า หรือมีที่จอดรถพอสมควรสำหรับหน้าร้าน และควรร่วมกับเจ้าของสถานที่จอดรถให้จอดรถฟรีสำหรับลูกค้าที่มาซื้อสินค้า ควรสร้างบรรยากาศหรือตกแต่งภายในร้านค้าให้ดูทันสมัยและมีสไตล์ เพื่อดึงดูดลูกค้าและทำให้ลูกค้าประทับใจ อาจจะกลับมาซื้ออีกครั้ง

5.6 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาเลือกมาเพียง 300 ราย ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมผู้ซื้อทั้งหมดในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งต่อไปเห็นว่าควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาให้มากกว่านี้ และควรเพิ่มสถานที่เก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น