

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับกลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ($\mu = 3.60$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการจำกัดขอบเขต ($\mu = 3.58$) ด้านการสร้างความแตกต่าง ($\mu = 3.56$) และด้านการลดต้นทุน ($\mu = 3.54$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลูกค้า ($\mu = 3.93$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ($\mu = 3.90$) ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร ($\mu = 3.88$) และด้านการเงิน ($\mu = 3.87$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์การแข่งขัน (X) ที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร (Y) ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($p = 0.480$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลยุทธ์การแข่งขัน (X) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร ด้านลูกค้า (Y_1) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($p = 0.383$) รองลงมา ได้แก่ กลยุทธ์การแข่งขัน (X) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ด้านการ

เรียนรู้และการเจริญเติบโต (Y_3) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($p = 0.374$) กลยุทธ์การแข่งขัน (X) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร (Y_2) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($p = 0.363$) และกลยุทธ์การแข่งขัน (X) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ด้านการเงิน (Y_4) อยู่ในระดับต่ำ ($p = 0.191$)

4. ผลการแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะต่อกลยุทธ์การแข่งขันและผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร มีดังนี้ข้อเสนอแนะต่อกลยุทธ์การแข่งขันที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านการสร้าง ความแตกต่าง (ความถี่ 83) ส่วนข้อเสนอแนะด้านที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว (ความถี่ 51) และข้อเสนอแนะต่อผลการดำเนินงานที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านลูกค้า (ความถี่ 58) และส่วนที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (ความถี่ 33)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. กลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านการจำกัดขอบเขต ด้านการสร้าง ความแตกต่าง และด้านการลดต้นทุน ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า กลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร ด้านการลดต้นทุน ธุรกิจต้องเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยใช้วัสดุที่ราคาถูก แต่มีคุณภาพ มีการควบคุมต้นทุนอย่างเคร่งครัด ใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด คุ่มค่า และเป็นประโยชน์สูงสุดและมีการพยายามจัดการลดต้นทุนในทุกด้าน ด้านการสร้าง ความแตกต่าง ธุรกิจได้สร้างความแตกต่างในด้านการตกแต่งและเทคโนโลยี สร้างความแตกต่างทางด้านราคา การให้บริการ คุณภาพของวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง ด้านการจำกัดขอบเขต สถานที่ก่อสร้างมีความสะดวกในการเดินทาง มีการออกแบบการให้บริการที่หลากหลาย โคนคำถึงถึงความสามารถทางการเงินของลูกค้า ให้บริการสร้างลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ธุรกิจดำเนินการด้วยความโปร่งใส เชื่อถือได้ ให้บริการโดยยึดความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก และด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ธุรกิจให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด มีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการเสนอรูปแบบบริการใหม่ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีการ

ตอบสนองอย่างรวดเร็วในด้านการบริการตามความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัณน์ และคณะ (Guan And Others, 2006 : 971) พบว่า ผลของการวิจัยแสดงให้เห็นว่าองค์กร จำนวนร้อยละ 16 มีการดำเนินงาน โดยตั้งอยู่บนการปฏิบัติในรูปแบบใหม่ที่ดี และองค์กรเหล่านี้ไม่ มีความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถภาพด้านนวัตกรรมขององค์กรและศักยภาพการแข่งขันในองค์กร เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังพบว่าองค์กรร้อยละ 70 จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเมื่อมีการลดขนาด ขององค์กร และองค์กรร้อยละ 30 จะมีประสิทธิภาพลดลงหากเมื่อมีการเพิ่มขนาดองค์กรให้ใหญ่ ขึ้น ด้วยเหตุนี้เองกระบวนการด้านนวัตกรรมที่กลมกลืนในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญมากต่อ ประสิทธิภาพขององค์กร และผลการวิจัยนี้ก็ได้อธิบายให้เห็นว่าองค์กรต้องมีสมรรถภาพด้าน นวัตกรรมเทคโนโลยีจึงจะมีศักยภาพทางการแข่งขันที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทักษ์ กิจ อานันท์ (2550 : 98) พบว่า 1) ปัจจัยในการซื้อของลูกค้าส่วนใหญ่ พบว่า ผู้แนะนำลูกค้าในการซื้อ คือ ครอบครัว เหตุผลในการซื้อบ้านจัดสรร คือ มีสินค้าใช้วัสดุที่มีคุณภาพ ระดับการตัดสินใจซื้อ ของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับมาก 2) ลูกค้า ที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ ไวจ้อหอ (2545 : 62) พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างต้องการบ้านเดี่ยวชั้นเดียว พื้นที่ใช้สอย 61 – 80 ตารางเมตร ราคาค่าบ้านที่ ต้องการ คือ 750,000 – 1,000,000 บาท ต้องการ 3 ห้องนอน 2 ห้องน้ำ การตัดสินใจซื้อบ้าน โดย พิจารณา มากที่สุดในเรื่องทำเลที่ตั้งของ โครงการ รองลงมา คือ ราคาของบ้านจัดสรร คุณภาพบ้าน สาธารณูปโภค และความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ต้องการซื้อบ้านจัดสรร เนื่องจากไม่มีบ้านของตนเอง นอกจากนี้ยังเห็นว่าด้านราคา ด้านสถานที่และด้านการส่งเสริม การตลาด มีความสำคัญต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรรในระดับมากที่สุด เห็นว่า ด้านผลิตภัณฑ์มี ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีรายชื้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ สภาพที่ใกล้ถนนใหญ่และการโฆษณา

2. ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่ง สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และการ เจริญเติบโต ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร และด้านการเงิน ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายเหตุผลได้ว่า ด้านลูกค้า ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ใน กลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร ธุรกิจมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการ เข้ามารับบริการ มีรูปแบบการให้บริการลูกค้าโดยมุ่งเน้นสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และมี

บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน นำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาเพื่อวิเคราะห์ และปรับปรุงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีการคิดค้นเทคนิคหรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้าราย ใหม่และไม่ละเลยต่อลูกค้ารายเดิมอยู่อย่างต่อเนื่อง ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร ธุรกิจมี การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลา เพื่อการเรียนรู้ และพัฒนากลยุทธ์ โดย มุ่งเน้นให้พนักงานมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ ลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีการใช้กระบวนการในการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ มีการจัดลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับ บริการ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบ โครงสร้าง เงินเดือน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ธุรกิจมีการออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของ ลูกค้า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มีการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้ เพื่อให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น มี การคิดค้น การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษา ปัญหา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ และด้านการเงิน ธุรกิจมียอดขายและผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ ธุรกิจมี มาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ นอกจากนี้ธุรกิจมีผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นที่น่าพอใจและสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรปวีณ์ คุณ โลก (2552 : 62) พบว่า มีการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับ โครงการบ้าน โดยการติดต่อกับโครงการบ้านโดยตรง ศึกษา 3-4 โครงการก่อนการตัดสินใจซื้อ ชอบลักษณะบ้านที่ยังไม่ได้ตกแต่ง ในระยะเวลา 1-5 ปี ไม่ต้องการซื้อที่อยู่ใหม่ ใช้ระยะเวลา 3-4 สัปดาห์ในการตัดสินใจซื้อหลังจากเริ่มมีข้อมูล แรงจูงใจจากภาครัฐที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ คือ การที่รัฐสนับสนุนธนาคารให้ประชาชนกู้ซื้อบ้านได้ ร้อยละ 100 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญ ขอบปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรร ผล โดยรวมมีระดับความสำคัญ ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า มีทัศนียภาพรอบ ๆ โครงการ 2) ปัจจัยด้านราคา พบว่า มีการ กำหนดราคาของบ้านมีความเหมาะสม 3) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า มีโครงการที่มี สำนักงานขายและบ้านตัวอย่างอยู่ที่ตั้งโครงการ 4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีการ รับประกันหลังการขายและมีการบริการต่อเนื่องให้ลูกค้า 5) ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า มีการอำนวยความสะดวกของพนักงานขาย เช่น พาชมบ้านตัวอย่าง 6) ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า เรื่องความ สะดวกในการบริการหลังการขาย 7) ปัจจัยด้านแวดล้อมทางการกายภาพ พบว่า ในบริเวณโครงการ ควรจัดให้มีความสวยงามร่มรื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ภัทร ทรัพย์กนกมาศ (2547 :

172) พบว่า โครงการธุรกิจบ้านจัดสรรจัดตั้งในรูปแบบบริษัทจำกัด มีเงินทุนมากกว่า 10,000,000 บาท ระยะเวลาก่อตั้ง 1-5 ปี พนักงานแบบประจำและจ้างเหมา 1-5 คน ลักษณะโครงการเป็นแบบบ้านเดี่ยวอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก เป็นที่ดินที่ซื้อเข้ามาเพื่อทำโครงการ โดยตรง โดยมีรูปแบบการขายแบบสร้างเสร็จก่อนขาย และผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ประกอบธุรกิจบ้านจัดสรรในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี อายุ 31-40 ปี จบปริญญาตรีในสาขาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่สาขาบริหารธุรกิจ แต่เคยเข้ารับการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ 2540 สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร พบว่า ความสำเร็จของการดำเนินงาน โครงการธุรกิจบ้านจัดสรรที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมาที่สุดของของปัจจัยชี้วัดทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ความถูกต้องของการก่อสร้างตามแบบแปลนของโครงการและการยอมรับและไว้วางใจจากผู้ซื้อ 2) สภาพคล่องของกระแสเงินสดหมุนเวียนในการดำเนินงาน 3) การประสานงานกับหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและคนในพื้นที่โครงการ 4) บริการก่อนและหลังการขายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น นอกจากนี้ การวิจัยยังพบอีกว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการดำเนินงาน โครงการบ้านจัดสรรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับอัลฟา .05 แต่ความสำเร็จของการดำเนินงาน โครงการธุรกิจบ้านจัดสรร ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะทั่วไปทั้งหมดของโครงการบ้านจัดสรรและผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร และเมื่อเปรียบเทียบความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะต้องคำนึงถึงตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จทั้ง 4 ด้าน ในการดำเนินงาน โครงการธุรกิจบ้านจัดสรรเพื่อจะทำให้โครงการธุรกิจบ้านจัดสรรประสบความสำเร็จ

3. กลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มร้อยแก่นสาร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($p = 0.480$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า กลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ในกลุ่มร้อยแก่นสาร ผลการดำเนินงาน ธุรกิจมีรูปแบบการให้บริการลูกค้าโดยมุ่งเน้นสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน นำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีการคิดค้นเทคนิคหรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และไม่ละเลยต่อลูกค้ารายเดิม ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต มีการออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนวัตกรรม

และเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้ เพื่อให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น มีการคิดค้น การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษา ปัญหา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลา เพื่อการเรียนรู้ และพัฒนากลยุทธ์ มุ่งเน้นให้พนักงานมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดีใช้กระบวนการในการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ธุรกิจมียอดขายและผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ มีผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นที่น่าพอใจ และสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน์ ชันแก้ว (2551 : 48) พบว่า วิธีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ทางด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถที่จะเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับองค์กรนั้น ๆ เพื่อทำให้องค์กรต่าง ๆ มีตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐานสามารถควบคุมผลการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชุมาลัย คล้อยเอี่ยม (2554 : 47) พบว่า พฤติกรรมการซื้ออุปกรณ์ก่อสร้างของร้านค้าจำหน่ายอุปกรณ์ ในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ผู้มีอำนาจตัดสินใจซื้อ คือ ผู้จัดการ ผู้บริหาร รูปแบบการชำระเงินที่ร้านค้าวัสดุก่อสร้างนิยม คือ เครดิต 1 เดือน หรือตามที่กำหนด การเพิ่มสินค้าในสต็อกเป็นเหตุผลในการสั่งซื้ออุปกรณ์ก่อสร้าง ร้านค้านิยมสั่งซื้อสินค้าอุปกรณ์ก่อสร้างสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง นิยมสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์ การสั่งซื้อสินค้าอุปกรณ์ก่อสร้างส่วนมากมูลค่ามากกว่า 40,000 บาท ต่อครั้ง สาเหตุที่เลือกตัวแทนจำหน่าย คือ การที่ตัวแทนจำหน่ายมีสินค้าอุปกรณ์ก่อสร้างครบตามที่ร้านค้า สินค้าที่ได้รับความนิยม คือ สินค้าประเภทปูนซีเมนต์ ช่วงเวลาที่ร้านค้านิยมซื้ออุปกรณ์ก่อสร้าง คือ ช่วงเวลา 10.00-12.00 น. สื่อที่สะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร คือ หนังสือพิมพ์/นิตยสาร/แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการขายที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือ ส่วนลด การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปกรณ์ก่อสร้าง คือ การได้รับส่วนลดหรือสิทธิพิเศษในการซื้อสินค้าอุปกรณ์ก่อสร้างและบุคลิกภาพและบริการของพนักงานขายที่ร้านค้าอุปกรณ์ก่อสร้างต้องการพบ คือ การบริการที่รวดเร็วของพนักงานขาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูสิทธิ์ ระวีคำ (2552 : 81) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมด้านการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อในระดับปานกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและด้านการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อในระดับมาก พฤติกรรมการซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภค ส่วนใหญ่ต้องการบ้านเดี่ยวสองชั้น มีพื้นที่ระหว่าง 20-75 ตราราวงวา ราคาระหว่าง 1-1.5 ล้านบาท เหตุผลการตัดสินใจซื้อบ้าน เพราะมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพและทำเลที่ตั้ง สามี/ภรรยามีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ทำการเปรียบเทียบโครงการก่อนการซื้อมากกว่า 4 โครงการ ระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้ออยู่ระหว่าง 4-6 เดือน และต้องการซื้อบ้านแบบเงินผ่อนกับสถาบันการเงิน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อขายบ้านจัดสรร ประเภทบ้านเดี่ยวของผู้บริโภค ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 65.40 และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกส่วนที่เหลือ ร้อยละ 34.60 เกิดจากตัวแปรอื่น ๆ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มร้อยแก่นสาร ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า ในด้านการลดต้นทุน ธุรกิจควรมีการลดต้นทุนในการดำเนินงานทุกด้าน ควรมีการควบคุมค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนอย่างเคร่งครัด ควรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า และให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้านการสร้างความแตกต่าง ธุรกิจควรสร้างความแตกต่างทางด้านราคา ด้านการใช้วัสดุในการก่อสร้าง ความแตกต่างทางด้านคุณภาพ และการให้บริการ ด้านการจำกัดขอบเขต ควรให้บริการ โดยยึดความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ควรดำเนินการด้วยความโปร่งใสเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ธุรกิจควรมีการตอบสนองด้านการบริการตามความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว และควรมีการเสนอรูปแบบการบริการใหม่อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ แพร่พาศิมกุล (2547 : 74) พบว่า ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมลูกค้าให้ความสำคัญมากกับการเลือกซื้อบ้านเดี่ยวตามสถานะของรายได้ การมีคุณภาพชีวิตที่ดี การอยู่อาศัยใกล้ญาติพี่น้อง การลดปัญหากับเพื่อนบ้าน ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในโครงการ รูปร่างหน้าตาของตัวอาคาร การรับประกันตัวอาคาร บ้านที่มีราคาสูง (คุณภาพดี) ระยะเวลาผ่อนชำระกับธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ที่ตั้งสำนักงานขาย เวลาเปิดทำการของสำนักงานขาย การบริการของพนักงานขาย การจัดหาแหล่งเงินกู้ให้ การประชาสัมพันธ์ของโครงการ การจัดจำหน่าย ณ ที่งานแสดงสินค้า ประชากรที่มีอายุ อาชีพ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว แตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวแตกต่างกัน ปัจจัยสิ่งแวดล้อมเรื่องความสำคัญของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค คุณภาพชีวิตที่ดีกว่ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ ความสำคัญของสถานะของรายได้การเก็งกำไรในอนาคต การลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวการปรึกษาผู้มีความรู้ด้านกฎหมาย การเป็นคนชั้นสูง การอยู่อาศัยใกล้ญาติพี่น้อง การลดปัญหากับเพื่อนบ้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์เรื่องที่ตั้งโครงการ รูปร่างหน้าตาของตัวอาคารการรับประกันตัวอาคาร มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ ส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคาเรื่องอัตราส่วนเงินดาวน์ ระยะเวลาผ่อนชำระเงินดาวน์ระยะเวลาผ่อนชำระกับธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ เรื่องวงเงินที่ธนาคารให้กู้ ภาษีและค่าธรรมเนียมการโอนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ เรื่องบ้านราคาต่ำมีคุณภาพปานกลาง บ้านมีราคาสูงมีคุณภาพดีไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เรื่องที่ตั้งสำนักงานขาย เวลาเปิดทำการของสำนักงานขาย

การจัดจำหน่ายที่งานแสดงสินค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ ส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องการโฆษณาทางโทรทัศน์ การบริการที่ดีของพนักงานขาย การประชาสัมพันธ์ของโครงการ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ เรื่องการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ เรื่องการให้ส่วนลดในช่วงโปรโมชัน การจัดหาแหล่งเงินทุนให้ การคืนเงินจองในกรณีขอคืนเงินไม่ผ่าน การแถมอุปกรณ์ระดับบ้าน การจับฉลากชิงรางวัล การตลาดทางตรง ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านกลยุทธ์การแข่งขัน

การวิเคราะห์ระดับกลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร พบว่า อยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ด้านการลดต้นทุน ธุรกิจควรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ให้คุ้มค่าและมีประโยชน์สูงสุด

1.1.2 ด้านการสร้างความแตกต่าง ธุรกิจควรสร้างความแตกต่างทางด้านวัสดุ ก่อสร้าง ราคา และการให้บริการ

1.1.3 ด้านการจำกัดขอบเขต ธุรกิจควรดำเนินการด้วยความโปร่งใส ยึดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

1.1.4 ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ธุรกิจควรเสนอรูปแบบบริการใหม่อย่างรวดเร็ว

1.2 ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.2.1 ด้านลูกค้า ควรมีการคิดค้นเทคนิคหรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และไม่ควรละเลยต่อลูกค้ารายเดิม

1.2.2 ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบโครงสร้างเงินเดือน

1.2.3 ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ควรมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ

1.2.4 ด้านการเงิน ควรมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจบ้านจัดสรร ประกอบด้วย ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจบ้านจัดสรร ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร

2.2 ควรศึกษาส่วนผสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจบ้านจัดสรรในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร