

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การสำรวจพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
ร้านหนังสือเช่า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ : นางสาวศุภณีย์พร พิณิจสุวรรณ
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา
หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2545
จำนวนหน้า : 85 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองเรื่อง” การสำรวจพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการตลาดบริการและอาชีพด้วยการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 289 ตัวอย่าง จากพื้นที่ในย่านชุมชนและสถาบันการศึกษาหลักคือ ถนนสุเทพ ถนนช้างเผือก ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ถนนนิมานเหมินทร์ ถนนเจริญประเทศ และ ถนนแก้ววรัญ โดยในขั้นตอนของการเก็บข้อมูลจะประกอบไปด้วย การสังเกตเบื้องต้น การสัมภาษณ์ และการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม แล้วจึงนำเอาข้อมูลที่ได้มาเข้ากระบวนการบรรณาธิกรณและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ทั้งนี้ จะนำเสนอตัวเลขด้วยตารางแสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าการกระจาย และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบที่

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 161 คน(55.7%) เพศหญิง 128 คน(44.3%) มีอายุโดยเฉลี่ย 16-25 ปี และกำลังศึกษาในระดับมัธยมปลายจนถึงปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า5,000 บาท มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 4,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้บริการโดยเป็นลูกค้าร้านหนังสือเช่ามานานกว่า 5 ปี ใช้บริการเช่าหนังสือค่อนข้างถี่ โดยเฉลี่ยแล้วใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง และมักนิยมใช้บริการในวันธรรมดา ช่วงเวลา 17.00 น.-21.00 น. ทั้งนี้ สาเหตุที่ชอบใช้บริการร้านหนังสือเช่าเพราะชอบอ่านหนังสือ มีเวลาว่างมาก และประหยัดค่าใช้จ่าย ประกอบกับร้านให้บริการอยู่ใกล้บ้านที่ทำงาน และได้รับความ

สะดวก รวดเร็วในการบริการอีกด้วย หนังสือที่เช่าอ่านส่วนใหญ่เป็นหนังสือประเภทนิตยสาร หนังสือการ์ตูน และนวนิยาย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มาจากปัจจัยทางการตลาดซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก เช่น ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ปัจจัยบริการทางด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 รวมไปถึงปัจจัยทางด้านบุคคลและคุณภาพในการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 4.01 ส่วนปัจจัยภายใน ได้รับอิทธิพลจากความต้องการส่วนตัวประกอบไปกับการใช้เหตุผลและอารมณ์ในการประเมินทางเลือกในการใช้บริการและจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มคนทำงาน ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านหนังสือเช่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ หรือ ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวเท่า ๆ กันในระดับที่มาก

จากผลดังกล่าว ขอเสนอแนะว่าผู้ประกอบการร้านหนังสือเช่าควรพัฒนาปัจจัยบริการทางด้านลักษณะทางกายภาพ อาทิ การออกแบบตกแต่งรูปลักษณ์ของร้านค้าให้โดดเด่นทันสมัย มีการจัดวางรูปแบบการจัดร้านภายในอย่างเป็นระเบียบ เป็นหมวดหมู่ และติดตั้งเครื่องปรับอากาศ หรือจัดร้านให้มีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก นอกจากนี้ยังต้องพยายามขยายสาขาและการให้บริการระหว่างสาขาให้ครอบคลุมถึงกัน จึงจะสามารถดึงดูดและจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายใช้บริการบ่อยครั้งขึ้น/เพิ่มขึ้น ทำให้มีจำนวนฐานลูกค้าที่กว้างขึ้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบเช่น พื้นที่ให้บริการ และ ระหว่างกลุ่มอายุ หรือขยายผลไปยังพฤติกรรมกรรมการอ่านหนังสือจาก หนังสืออ่านเล่นเป็นหนังสือเรียนหรือหนังสือวิชาการ เพราะไม่เพียงเกิดประโยชน์กับผู้ประกอบการเองแล้วยังสามารถช่วยพัฒนาความรู้และการอ่านของผู้บริโภคอีกด้วย