

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่าของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวอุมาพร พันธุ์สุทะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2549
จำนวนหน้า	: 86 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “พฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่าของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า รวมถึงการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการและอาชีพด้วยวิธีการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะของอาชีพ คือ นักเรียน นักศึกษาและคนทำงาน ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูล คือ การสำรวจเบื้องต้น และการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยนำเสนอในรูปแบบของ ตาราง แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบความแปรปรวน ANOVA

ผลการศึกษางานวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 16 – 20 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจนถึงระดับปริญญาตรี ระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท พักอาศัยอยู่บ้านของตนเอง / บิดามารดา และพักอยู่ในเขตอำเภอเมือง จากผลการวิจัย พบว่าพฤติกรรมที่เหมือนกันของทั้ง 3 กลุ่มในการใช้บริการร้านหนังสือเช่า คือ จะใช้บริการในวันที่ไม่แน่นอน มีค่าใช้จ่ายในการเช่าต่อครั้งโดยเฉลี่ยเท่ากับ 11 – 20 บาท เลือกใช้บริการกับร้านที่อยู่ใกล้ที่พัก ใช้วิธีการวางบัตรประชาชน / ใบขับขี่ / นักเรียน / นักศึกษา และไม่

เห็นด้วยกับการใช้ระบบสมาชิก นอกจากจะเช่ายังซื้อหนังสือมาอ่านเอง จำนวนที่ซื้อในเดือนประมาณ 1-5 เล่ม สาเหตุที่ซื้อหนังสือเพราะรูปแบบเนื้อหาที่น่าสนใจ พฤติกรรมที่ต่างกันจะเป็นเรื่องของ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ การรู้จักร้านหนังสือที่เลือกใช้บริการ ประเภทหนังสือที่เลือกอ่าน กิจกรรมยามว่าง และประเภทหนังสือที่ซื้อมาอ่านเอง

ผลการวิจัยปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ พบว่า ทุกด้านมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับสำคัญมากเท่ากัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย นักเรียน นักศึกษาและคนทำงานให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาด 3 ด้านนี้แตกต่างกันทางสถิติ คือให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาด 3 ด้านนี้ในระดับที่ไม่เท่ากัน

จากผลการวิจัย ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการคือ ร้านหนังสือเช่าควรมีหนังสือใหม่ๆ และมีหลากหลายประเภทคอยให้บริการ มีการให้บริการอย่างอื่นนอกจากการเช่า ซึ่งอาจเป็นการจำหน่ายหนังสือใหม่ประเภทการ์ตูนและนิตยสาร การให้บริการที่รวดเร็วและเป็นกันเอง มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ เพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าและกระตุ้นการเช่าให้เพิ่มมากขึ้น สำหรับผู้ที่สนใจจะลงทุน ควรหาสถานที่ตั้งที่อยู่ในแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ สถานศึกษาหรือหอพัก โดยช่วงเวลาการให้บริการอาจเป็นการบริการแบบ 24 ชั่วโมง และมีการพิจารณาเลือกร้านที่จำหน่ายหนังสือที่มีหนังสือหลากหลายประเภทและเป็นมีหนังสือใหม่ออกมาอย่างสม่ำเสมอ