

## บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

### การศึกษาความคาดหวังและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหนังสือของลูกค้า

#### ธุรกิจหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางสาวสุชสดี พวงมาลัย

มีนาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทรพัลลภ

ภาควิชา/คณะ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหนังสือของลูกค้า ธุรกิจหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ 1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะโดยทั่วไปของธุรกิจหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อวิเคราะห์ SWOT ของธุรกิจหนังสือให้เช่าโดยรวม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาถึงสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ต่อความคาดหวังในด้านการตลาดและการบริการ ของธุรกิจหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหนังสือแต่ละประเภท ของลูกค้าจากสถานประกอบธุรกิจหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เช่าหนังสือ ในสถานบริการหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวม 46 แห่ง ซึ่งเก็บลูกค้าทั้งสิ้น 420 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามพร้อมการสัมภาษณ์ ซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้นใช้วิธีวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ โดยใช้วิธีหาค่าทางสถิติได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาข้อมูล ในรูปความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย รวมทั้งทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยวิธี ไคส์แควร์ (Chi-Square) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าลักษณะทั่วไปของธุรกิจหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่บริเวณใกล้กับแหล่งชุมชนโดยใกล้สถานับการศึกษามากที่สุด พื้นที่ใน

การดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วง 16-30 ตารางเมตร เจ้าของธุรกิจส่วนใหญ่จะเปิดธุรกิจหนังสือให้เช่าเป็นอาชีพเสริม เปิดธุรกิจหนังสือให้เช่าเนื่องจากทุนที่ใช้้น้อย และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการไม่สูงมาก ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของธุรกิจหนังสือให้เช่า ในการซื้อหนังสือส่วนใหญ่จะซื้อเป็นเงินสด และซื้อทุกวัน ซื้อหนังสือเพียงชุดเดียว รายได้จากธุรกิจส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ปัญหาของธุรกิจส่วนใหญ่ไม่เกี่ยวข้องกับคู่แข่งชั้นต่างประเภท แต่จะเป็นปัญหาจากภายใน คือหนังสือมีราคาแพงขึ้น หนังสือหาย และลูกค้าไม่คืนหนังสือ ซึ่งถือว่าเป็นจุดอ่อนของธุรกิจ นอกจากนี้ในปัจจุบัน เทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าขึ้น ทำให้มีหนังสือออกมาหลากหลายประเภท ทำให้ธุรกิจมีโอกาสที่จะเพิ่มประเภทหนังสือที่ให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า สำหรับข้อจำกัดของธุรกิจ คือ ปัญหาในเรื่องของหนังสือที่ไม่ค่อยมีหนังสือที่มีการแต่งขึ้นใหม่ แต่จะเป็นหนังสือที่เป็นเรื่องเก่าแล้วนำมาพิมพ์ซ้ำ นอกจากนี้ราคาหนังสือประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่หนังสือการ์ตูนก็มีราคาแพง เสี่ยงต่อการสูญหาย หรือไม่ได้รับคืน

ด้านความคาดหวังพบว่าลูกค้าคาดหวังในเรื่องของการตลาดและการบริการมาก โดยจะคาดหวังในด้านบริการมากกว่าด้านการตลาด นอกจากนี้ ความแตกต่างของสถานภาพส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อความคาดหวัง ยกเว้นความแตกต่างของเพศแต่ก็อยู่ในระดับต่ำมาก

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหนังสือแต่ละประเภทของลูกค้า พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าเช่าหนังสือการ์ตูน มากที่สุด รองลงมาคือ นวนิยายหรือนิยาย หนังสือแปลหรือหนังสือจีน หนังสือปกอ่อนหรือปกแข็ง นิตยสาร และตำราต่าง ๆ ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกเช่าหนังสือในแต่ละประเภท เพราะเหตุผลในการเช่า (เป็นเหตุผลจากภายใน) เช่น เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด เป็นต้น ยกเว้น หนังสือประเภทตำราต่าง ๆ ที่ลูกค้าใช้ปัจจัยในเรื่องของเนื้อหาของหนังสือในการเลือกเช่า เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกเช่าหนังสือในแต่ละประเภท จำแนกตามประเภทของหนังสือที่เช่า พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่สัมพันธ์กันในระดับต่ำ