

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

การศึกษาความคาดหวังและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหนังสือของลูกค้า ธุรกิจหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางสาวสุกษติศย์ พวงมาลัย

มีนาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตินันท์ ชันทนพศิริ

ภาควิชา/คณะ

ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหนังสือของลูกค้า ธุรกิจหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ 1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะโดยทั่วไปของธุรกิจหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อวิเคราะห์ SWOT ของธุรกิจหนังสือให้เช่าโดยรวม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาถึงสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน คือความคาดหวังในด้านการตลาดและการบริการ 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 ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่บริเวณใกล้กับแหล่งชุมชนโดยใกล้สถาบันการศึกษามากที่สุด พื้นที่ใน

การดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วง 16-30 ตารางเมตร เจ้าของธุรกิจส่วนใหญ่จะเปิดธุรกิจหนังสือให้เช่าเป็นอาชีพเสริม เปิดธุรกิจหนังสือให้เช่าเนื่องจากทุนที่ใช้ น้อย 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 นอกจากนี้ราคาหนังสือประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หนังสือการ์ตูนก็มีราคาแพง เสี่ยงต่อการสูญหาย หรือไม่ได้รับคืน

ด้านความคาดหวังพบว่าลูกค้าคาดหวังในเรื่องของการตลาดและการบริการมาก โดยจะคาดหวังในด้านการบริการมากกว่าด้านการตลาด 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

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Cooperative Economics

**THE STUDY ON EXPECTATION AND FACTORS AFFECTING BOOK RENTAL
BUSINESSES IN AMPHUR MUANG, CHIANG MAI**

By

SUKSATID POUNGMAL**MARCH 2000**

Chairman Assistant Professor Choosak Jantapopsiri
Department/Faculty Department of Agricultural Economics and Cooperatives Faculty
Agricultural Business

The objectives of this study were (1) to find out general characteristics of book rental businesses in Amphur Muang, Chiang Mai ; (2) to analyze SWOT of book rental businesses in Amphur Muang, Chiang Mai ; (3) to study the clients' characteristics in association with their expectation for marketing and services of book rental businesses ; and (4) to investigate factors affecting the clients' rental decisions.

The data were collected from a total of 420 clients of 46 book rental businesses in Amphur Muang, Chiang Mai by means of interview schedules. The data analysis was conducted with the use of the SPSS/PC+ and by using descriptive statistics in form of frequency, percentage and mean as well as the Chi- Square to examine the relationships between variables, at the 95 % confidence interval and p-value < 0.05.

The results showed that most of the book rental businesses were in residential areas and especially located near schools or educational institutions. An average area of the buildings for book rental businesses was 16-30 square meters. Most of the owners have carried out these businesses to gain supplementary incomes as the businesses needed low investments and low maintenance cost. New books were bought in everyday, usually by cash. On average, incomes were 10,000-15,000 baht/month. Business competition was not a big problem. The major problems, which were the disadvantages of these businesses, included higher prices of books, lost books and unreturned books.

With today's advanced technology, varieties of books have been increasingly published, leading to a greater chance to improve the services to meet the clients' needs. However, the book rental businesses had limitations i.e. lack of newly written novels and high prices of books, except cartoons.

The findings indicated that the clients had high expectation for both marketing and services but their expectation for services was higher than expectation for marketing. Differences in most personal characteristics did not affect their expectation, except for the difference in gender which affected their expectation at a very low level.

For factors affecting the clients' rental decisions, the study showed that the most rented books were comic books, followed by novels, translated novels (Chinese or English), pocket-books, magazines, and textbooks, respectively. The reasons for renting books were individual preferences, such as for relaxing, except for textbooks, for which the usual reason was the contents. The factors affecting the clients' decision were found to be significantly correlated, at the level of .05.