

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การสำรวจปัจจัยในการเลือกใช้บริการ โรงพิมพ์ของลูกค้าย่อย ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นายเอกราช วิทยาวงศ์วิช
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พนม พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: พฤศจิกายน 2543
จำนวนหน้า	: 63 หน้า

การค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “การสำรวจปัจจัยในการเลือกใช้บริการ โรงพิมพ์ของลูกค้าย่อย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ คือ ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สำรวจพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ โรงพิมพ์ของลูกค้าย่อย สำรวจปัจจัยทางการตลาดที่ทำให้ลูกค้าย่อยเลือกใช้บริการ โรงพิมพ์

การสำรวจครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยเทคนิคการสุ่มอย่างง่ายโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 270 ชุด ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าย่อยของโรงพิมพ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพการสมรสโสดเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี รองลงมาอนุปริญญาหรือ ปวส. อาชีพส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานบริษัท รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท

ผลการศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมพบว่า ลูกค้าย่อยส่วนใหญ่ของโรงพิมพ์มีการใช้บริการโรงพิมพ์ในเรื่องของธุรกิจ และเรื่องส่วนตัว ทั้ง 2 อย่าง ลูกค้าย่อยมีการใช้บริการโรงพิมพ์ในเรื่องผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ เป็นนามบัตร บิล ใบเสร็จ บัตรเชิญ การ์ดต่างๆ แผ่นพับ ใบปลิวและสติ๊กเกอร์ มูลค่าการให้บริการโรงพิมพ์ของลูกค้าย่อยส่วนใหญ่คือ ช่วง 1,001 – 5,000 บาท รองลงมาคือต่ำกว่า 1,000 บาท สาเหตุที่ลูกค้าย่อยเลือกใช้บริการโรงพิมพ์ เพราะรู้จักบุคคลในโรงพิมพ์ พบเห็นโรงพิมพ์บ่อยครั้ง และใกล้ที่ทำงาน จำนวนการให้บริการโรงพิมพ์ส่วนใหญ่ 2 งานในแต่ละครั้ง และ 1 งานในแต่ละครั้ง จำนวนครั้งในการใช้บริการโรงพิมพ์ของลูกค้าย่อยใน 1 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1 – 10 ครั้ง รองลงมาคือ 11 – 20 ครั้ง ลูกค้าย่อยส่วนใหญ่เคยหาข้อมูลก่อนการให้บริการโรงพิมพ์ ลูกค้าย่อยส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการงานพิมพ์ผ่านบริษัทตัวแทน เหตุผลในการไม่ใช้บริการงานพิมพ์ผ่านบริษัทตัวแทน เพราะ กลัวราคาสูงกว่าโรงพิมพ์ และไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ส่วนเหตุผลในการใช้บริการงานพิมพ์ผ่านบริษัทตัวแทน เพราะสะดวก และสามารถต่อรองราคาได้ สาเหตุที่ลูกค้าย่อยเปลี่ยนโรงพิมพ์ที่ใช้บริการเป็นประจำ เพราะคุณภาพของงานพิมพ์ราคาถูกลง และ มีพนักงานมาเสนอขายถึงที่ทำงาน

ผลการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่ทำให้ลูกค้าย่อยเลือกใช้บริการโรงพิมพ์ที่สำคัญมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น คุณภาพของงาน คุณภาพของวัสดุพิมพ์ ด้านราคา เช่น ราคามีความเหมาะสมกับงาน ราคามาตรฐาน ส่วนในด้านอื่น ๆ เช่น ความตรงเวลา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน ผลงานที่ผ่านมา เป็นต้น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ขายผ่านบริษัทตัวแทนและด้านการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดพิเศษเมื่อลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ มีความสำคัญในระดับปานกลาง ในการศึกษานี้ศึกษาเพียงภาพรวมของพฤติกรรม และปัจจัยในการเลือกใช้บริการ โรงพิมพ์ของลูกค้าย่อยเท่านั้น

สำหรับผู้สนใจจะนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ หรือธุรกิจโรงพิมพ์นั้น ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยทางการตลาดที่พบว่า ปัจจุบัน ธุรกิจโรงพิมพ์ยังไม่ได้นำปัจจัยทางด้านการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านอื่นๆ อันได้แก่ บุคลากร กระบวนการ มาใช้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งมีความน่าสนใจในการศึกษาเพิ่มเติมเป็นอย่างยิ่งว่า ถ้าสามารถนำปัจจัยทางการตลาดดังกล่าวมาใช้อย่างเต็มความสามารถแล้ว ธุรกิจโรงพิมพ์จะเติบโตอย่างไร แล้วจะส่งผลให้อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์โดยรวมขยายตัวขึ้นเพียงใด