

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดในการซื้อหนังสือของนักศึกษามหาวิทยาลัย
แพทย์ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวภูมิใจ ลีตระกูล

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแพทย์

วันที่อนุมัติผลงาน : กรกฎาคม 2544

จำนวนหน้า : 48 หน้า

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดในการซื้อหนังสือของนักศึกษามหาวิทยาลัยแพทย์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อหนังสือของนักศึกษามหาวิทยาลัยแพทย์ และปัจจัยทางการตลาดที่นักศึกษาใช้ในการพิจารณาเลือกร้านจำหน่ายหนังสือ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบการธุรกิจร้านหนังสือ การศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 - 4,000 บาท

พฤติกรรมการซื้อหนังสือของนักศึกษา พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกซื้อหนังสือแบบเรียนที่ระบุในรายวิชาเป็นบางเล่มและตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง มีการหาหนังสืออื่นเพิ่มเติมเป็นบางครั้ง โดยการยืมห้องสมุดหรือผู้อื่น การใช้บริการห้องสมุดโดยเฉลี่ย 1 - 3 ชั่วโมงต่อวัน มีการเข้าหนังสือการ์ตูน นวนิยาย และนิตยสารเป็นบางครั้ง และแต่ละครั้งจะเช่าระหว่าง 1 - 3 เล่ม ประเภทของหนังสือบนเท็งที่สนใจซื้อ คือหนังสือพิมพ์ การไปซื้อหนังสือนักศึกษาก็จะไปร้านจำหน่ายหนังสือเพื่อเลือกดูหนังสือ หากพอใจจึงตัดสินใจซื้อ ไม่มีร้านประจำในการไปซื้อ แต่ที่นิยมไปใช้บ่อยที่สุดคือสุริวงค์บุ๊คเซ็นเตอร์ ความถี่ในการไปซื้อหนังสือของนักศึกษาไม่แน่นอน ช่วงเวลาที่ไปซื้อหนังสือ คือ 16.01 - 20.00 นาฬิกา การซื้อหนังสือแต่ละครั้งราคารวมเฉลี่ยประมาณ 101 - 300 บาท และมีการซื้อเครื่องเขียนเป็นบางครั้งเมื่อไปร้านจำหน่ายหนังสือ

ปัจจัยในการเลือกร้านจำหน่ายหนังสือของนักศึกษา พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย นักศึกษาให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับการที่ร้านจำหน่ายหนังสือมีหนังสือที่ใหม่ ทันสมัย และ

หลากหลายให้เลือก และให้ความสำคัญระดับมากในด้านกรติดป้ายราคาบ่งบอก ความสะอาด กว้างขวาง แสงสว่าง อากาศเย็นสบายภายในร้าน ร้านหาง่าย ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง การจัดหนังสือ และเครื่องเขียนต่างๆ เห็นชัดเจน หยิบจับสะดวก ความสะดวกสบายของทางเดินในร้าน ความเพียงพอของหนังสือในคลัง การรับประกันการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า สถานที่จอดรถกว้างขวาง และทางเข้า-ออกสะดวก การมีเครื่องเขียนต่างๆ พร้อม ครบครันการตกแต่งภายในร้านสะอาด น่าสนใจ การบริการจัดส่งสินค้า และการมีบริเวณที่นั่งพักรับรองสำหรับลูกค้า ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด นักศึกษาให้ความสำคัญระดับมากในด้านกรที่พนักงานขายมีน้ำใจ ช่วยเหลือและเอาใจใส่ลูกค้า ความสุภาพ ยิ้มแย้ม ทักทายและให้เกียรติลูกค้า พนักงานมีความรู้และให้รายละเอียดข้อมูลได้ดี การแต่งกายของพนักงานสะอาด เรียบร้อย การแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว การได้รับส่วนลดจากการเป็นสมาชิก การมีมุมหนังสือลดราคา การมีบริการห่อของขวัญและห่อปกหนังสือ การมีบริการเข้าเล่มรายงาน ถ่ายเอกสาร การแจ้ง ประกาศ หรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบข่าวสารสม่ำเสมอ การสะสมแต้มปีการค้ำเพื่อแลกของ การโฆษณาที่น่าสนใจ ดึงดูดใจ มีระบบการชำระเงินทั้งแบบเงินสด บัตรเครดิต บัตรเดบิต การชิงโชค

ข้อเสนอแนะ คือร้านหนังสือภายในมหาวิทยาลัยมีโอกาสอย่างมากที่จะสามารถขายหนังสือต่างๆ และเครื่องเขียนให้กับนักศึกษาได้ เนื่องจากนักศึกษาไม่มีร้านหนังสือประจำในการไปซื้อหนังสือ ซึ่งแสดงว่านักศึกษาไม่มีการยึดติดกับสถานที่ซื้อหนังสือ และร้านจำหน่ายหนังสือ ควรจะมีการจัดหาหนังสือที่ใหม่ ทันสมัย และหลากหลายให้นักศึกษาได้เลือก ไม่ว่าจะเป็นหนังสือแบบเรียนวิชาการทั่วไป และหนังสือบันเทิงต่างๆ อีกทั้งเวลาที่ร้านจำหน่ายหนังสือเปิดดำเนินการ ควรจะเปิดให้บริการตั้งแต่ก่อนเวลาเรียนจนถึงหลังเวลาเลิกเรียน นั่นคือช่วงเวลา 08.00 - 20.00 นาฬิกา สำหรับสินค้าของที่ระลึกตรามหาวิทยาลัยพายัพมีโอกาสที่จะจำหน่ายได้มาก เพราะนักศึกษามีความสนใจซื้อถึงร้อยละ 96.1 ถ้าหากสินค้าของที่ระลึกเป็นที่ถูกใจ ฟังพอใจ และสามารถสนองความต้องการได้มาก ซึ่งได้แก่ สมุดโน้ต สมุดรายงาน ปากกา และพวงกุญแจ