

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 นิยามศัพท์	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	17
3.1 ขอบเขตการศึกษา	17
3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	17
3.3 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง	18
3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	19
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	23
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
4.2 การเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	46

4.5	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา กับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าเอกสาร	61
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	69
5.1	สรุปผลการศึกษา	69
5.2	อภิปรายผลการศึกษา	73
5.3	ข้อค้นพบ	77
5.4	ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม		81
ภาคผนวก		82
ประวัติผู้เขียน		92

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
2	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
3	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามแหล่งที่มาของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
5	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
6	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้จากร้านถ่ายเอกสาร	26
7	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทเอกสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปถ่ายเอกสาร	27
8	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามวันในสัปดาห์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด	28
9	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในวันดังกล่าวมากที่สุด	28
10	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด	29
11	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในช่วงเวลาดังกล่าว	29
12	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาในเดือนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด	30
13	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารช่วงเวลาในเดือนดังกล่าวมากที่สุด	30
14	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามร้านถ่ายเอกสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด	31
15	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามลักษณะการเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	32

16	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการร้านประจำ	32
17	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เปลี่ยนร้านถ่ายเอกสารใหม่ทุกครั้ง	33
18	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนครั้ง โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร	34
19	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนหน้าของเอกสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง	34
20	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามรอคอยการให้บริการในการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง	35
21	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสาร โดยเฉลี่ยต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
22	แสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของร้านถ่ายเอกสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	36
23	แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
24	แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
25	แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
26	แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
27	แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
28	แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
29	แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
30	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับวันในสัปดาห์ที่ไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด	46

31	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในวันดังกล่าวมากที่สุด	47
32	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับช่วงเวลาที่ใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด	48
33	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในช่วงเวลาดังกล่าว	49
34	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับช่วงเวลาในเดือนที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด	50
35	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารช่วงเวลาในเดือนดังกล่าวมากที่สุด	51
36	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับร้านถ่ายเอกสารที่เลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด	53
37	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับลักษณะการเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร	54
38	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร	55
39	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับจำนวนหน้าของเอกสารที่ใช้บริการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง	56
40	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับระยะเวลาที่รอคอยการให้บริการในการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง	57
41	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	58
42	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านถ่ายเอกสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	59
43	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร	61
44	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร	62

- 45 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัย
ทางการตลาดด้านสถานที่ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่าย
เอกสาร 63
- 46 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัย
ทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้
บริการร้านถ่ายเอกสาร 64
- 47 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัย
ทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้
บริการร้านถ่ายเอกสาร 65
- 48 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัย
ทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่าย
เอกสาร 67
- 49 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัย
ทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือก
ใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร 68

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงแผนที่ร้านถ่ายเอกสารที่อยู่โดยรอบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	2
2	แสดงโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	6
3	แสดงโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคของ Kotler ที่ประยุกต์ใช้กับธุรกิจร้านถ่ายเอกสาร	6
4	แสดงคำถาม 7 คำถามเพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	7
5	แสดงจำนวนประชากรนักศึกษาแต่ละคณะ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	19