

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเช่าหนังสือของนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเช่าหนังสือและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านหนังสือเช่าของนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุ 19-21 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีรายได้ต่อเดือน 5,001-7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.50 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.00 โดยขณะที่กำลังศึกษาอยู่ 3 อันดับแรกคือ บริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 11.50 และ คณะบัญชี คิดเป็นร้อยละ 10.50

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่มหาวิทยาลัยรามคำแหงกำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.50 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.50

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.00 มีรายได้ต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.50

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.00 มีรายได้ต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยกำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.00 มีรายได้ต่อเดือน 7,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า วิธีการแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกหนังสือมาอ่าน คือวิธีไปเช่ามาอ่าน คิดเป็นร้อยละ 67.00 โดยในช่วงเปิดภาคเรียนเช่าหนังสือประเภท การ์ตูน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.00 เมื่อแยกพิจารณาตามประเภทของหนังสือกับความถี่ในการเช่าหนังสือพบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเช่าหนังสือ 1 สัปดาห์/ครั้งมากที่สุด ได้แก่ นิยายสาร คิดเป็น

ร้อยละ 47.73 นวนิยายไทย คิดเป็นร้อยละ 44.00 นวนิยายจีน คิดเป็นร้อยละ 80.00 นวนิยายแปล คิดเป็นร้อยละ 59.37 หนังสือท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 61.54 หนังสือธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 66.67 หนังสือประเภทอื่นๆ ได้แก่ ปรัชญา/ศาสนา คอมพิวเตอร์ บันเทิง/กีฬา คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ มีความถี่ในการเช่าหนังสือ 2-3 วัน/ ครั้ง ได้แก่ เรื่องย่อละครโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 40.00 การ์ตูน คิดเป็นร้อยละ 49.12 พ็อคเก็ตบุ๊กเรื่องสั้น คิดเป็นร้อยละ 37.50 และน้อยที่สุดคือ มีความถี่ 1 เดือน/ครั้ง ได้แก่ หนังสืออาหาร/สุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 41.18 ตามลำดับ

ส่วนในช่วงปิดภาคเรียนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เช่าหนังสือประเภท การ์ตูนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.00 เมื่อแยกพิจารณาตามประเภทของหนังสือกับความถี่ในการเช่าหนังสือ พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเช่าหนังสือ 1 สัปดาห์/ครั้งมากที่สุด ได้แก่ นิยายสาร คิดเป็นร้อยละ 46.87 นวนิยายไทย คิดเป็นร้อยละ 40.74 นวนิยายจีน คิดเป็นร้อยละ 45.46 นวนิยายแปล คิดเป็นร้อยละ 61.54 เรื่องย่อละครโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 50.00 หนังสืออาหาร/สุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 46.15 หนังสือท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 41.18 รองลงมาคือ มีความถี่ในการเช่าหนังสือ 2-3 วัน/ ครั้ง ได้แก่ การ์ตูน คิดเป็นร้อยละ 47.62 และมีความถี่ในการเช่าหนังสือ 2-3 วัน/ ครั้งกับ 1 สัปดาห์/ครั้ง เท่ากัน ได้แก่ พ็อคเก็ตบุ๊กเรื่องสั้น คิดเป็นร้อยละ 30.43 และน้อยที่สุดคือ มีความถี่ทุกวัน ได้แก่ หนังสือประเภทอื่นๆ ได้แก่ ปรัชญา/ศาสนา คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ในช่วงเทศกาลสัปดาห์อ่านหนังสือโดยมีการลดราคาค่าเช่าหนังสือผู้ตอบแบบสอบถามจะเพิ่มปริมาณการเช่าหนังสือมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 63.50 ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกร้านให้เช่าหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 74.50 โดยเป็นสมาชิกร้าน สวนหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.78 มีปริมาณการเช่าหนังสือ 2-3 เล่มต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีค่าใช้จ่ายในการเช่าหนังสือ 21-30 บาท ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.50 โดยทุกคนชำระค่าเช่าหนังสือด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในวันจันทร์ –วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 58.50 ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนใหญ่ตัดสินใจเช่าหนังสือเพราะ เพื่อนสนิท/คนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 68.50 โดยเช่าหนังสือจากร้านสวนหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.22

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงลำดับได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ปัจจัยด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ เมื่อแยกพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละด้านสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุดได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีหนังสือตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีบริการจัดส่งและรับคืนหนังสือนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อัตราค่าเช่าหนังสือไม่แพงกว่าร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.04) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ อัตราค่าบริการส่งหนังสือล่าช้า/หนังสือหาย/ชำรุดเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เวลาเปิด-ปิดให้บริการเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม และร้านจัดวางหนังสือให้ลูกค้าค้นหาได้ง่ายและหยิบสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการแจกใบปลิวแผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการบริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีบริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำหนังสือเมื่อลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ร้านมีแสงสว่างเพียงพอทำให้ดูเป็นร้านหนังสือที่สดใสน่าเข้า (ค่าเฉลี่ย 3.99) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ปัจจัยด้านอื่นๆ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ร้านมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น ไม่มีหนังสือที่ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.78) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การตกแต่งร้านในแนวรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นการร่วมสร้างจิตสำนึกให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบ

ปัญหาในการเช่าหนังสือ ดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ คือ มีหนังสือให้เลือกเช่าจำนวนน้อย คิดเป็นร้อยละ 47.00
 รองลงมาคือ มีหนังสือไม่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 37.50

ปัญหาด้านราคา คือ อัตราค่าเช่าแพง คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาให้
 เช่าหนังสือสั้นเกินไป คิดเป็นร้อยละ 34.50

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย คือ ที่จอดรถไม่สะดวก/ไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 36.00
 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของร้านเช่าอยู่ไกล คิดเป็นร้อยละ 32.00

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ไม่มีส่วนลดสำหรับสมาชิก คิดเป็นร้อยละ
 39.50 รองลงมาคือ ไม่มีเทศกาลลดค่าเช่าหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 29.50

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ คือ การให้บริการที่ล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 47.50
 รองลงมาคือ การให้บริการยังใช้ระบบ Manual คิดเป็นร้อยละ 32.50

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คือ พนักงานไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ
 33.00 รองลงมาคือ พนักงานไม่ค่อยให้คำแนะนำลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 32.50

ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ พื้นที่ให้บริการคับแคบ
 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ อากาศในร้านเช่าไม่ค่อยถ่ายเทและไม่ได้ติดตั้ง
 เครื่องปรับอากาศ คิดเป็นร้อยละ 21.50

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือของนักศึกษามหาวิทยาลัย
 ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ รายได้ต่อเดือน และชั้นปีที่กำลังศึกษา**

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือของนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ รายได้ต่อเดือน และชั้นปีที่กำลังศึกษา สามารถสรุปพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือได้ดังต่อไปนี้

จำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามมี พฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือที่เหมือนกันคือ ปริมาณการเช่าหนังสือต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายในการเช่าหนังสือต่อครั้ง วันที่ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ ช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ และมีพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือที่ต่างกันคือ ประเภทหนังสือที่เช่าในช่วงเปิดภาคเรียน ปริมาณการเช่าหนังสือระหว่างช่วงเปิดและปิดภาคเรียน มีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ในช่วงเปิดภาคเรียนเช่าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 21-30 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ในช่วงเปิดภาคเรียนเช่าหนังสือประเภทนวนิยาย มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนน้อยกว่าช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 21-30 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มากที่สุด

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมี พฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือที่เหมือนกันคือ ประเภทหนังสือที่เช่าในช่วงเปิดภาคเรียน ปริมาณการเช่าหนังสือต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายในการเช่าหนังสือต่อครั้ง และมีพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือที่ต่างกันคือ ปริมาณการเช่าหนังสือระหว่างช่วงเปิดและปิดภาคเรียน วันที่ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ ช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ มีรายละเอียดดังนี้

รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ในช่วงเปิดภาคเรียน เช่าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนน้อยกว่าช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 21-30 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันเสาร์-วันอาทิตย์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มากที่สุด

รายได้ต่อเดือน 5,001-7,000 บาท ในช่วงเปิดภาคเรียน เช่าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 21-30 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลาหลัง 18.00 น. มากที่สุด

รายได้ต่อเดือน 7,001 บาทขึ้นไป ในช่วงเปิดภาคเรียน เช่าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 21-30 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มากที่สุด

เมื่อจำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมี พฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือที่เหมือนกันคือ ประเภทหนังสือที่เช่าในช่วงเปิดภาคเรียน ปริมาณการเช่าหนังสือระหว่างช่วงเปิดและปิดภาคเรียน ปริมาณการเช่าหนังสือต่อครั้ง และมีพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือที่ต่างกันคือ ค่าใช้จ่ายในการเช่าหนังสือต่อครั้ง วันที่ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ ช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 ในช่วงเปิดภาคเรียนเช่าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 21-30 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 ในช่วงเปิดภาคเรียน เช่าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 21-30 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 ในช่วงเปิดภาคเรียน เข้าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 21-30 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ในช่วงเปิดภาคเรียน เข้าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 20 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่สูงกว่าชั้นปีที่ 4 ในช่วงเปิดภาคเรียน เข้าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 20 บาทต่อครั้ง ใช้บริการวันอื่นๆ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. มากที่สุด

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเช่าหนังสือของนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกหนังสือมาอ่านโดยวิธีไปเช่ามาอ่านมากกว่าการซื้อหนังสือมาอ่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวนดุสิตโพลล์ (2542) ที่พบว่าจากปัญหาสภาพเศรษฐกิจตกต่ำตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 ทำให้ผู้ที่เคยซื้อหนังสืออ่านบางส่วน มีแนวโน้มที่จะซื้อหนังสืออ่านน้อยลง ดังจะเห็นจากค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือ ปี พ.ศ.2542 ลดลงจากปี พ.ศ. 2541 ร้อยละ 42.53 และปัจจุบันหนังสือมีการปรับราคาขึ้นค่อนข้างมาก ดังนั้นผู้บริโภคที่เคยซื้อหนังสืออ่านจะเปลี่ยนพฤติกรรมมาเป็นการเลือกเช่าหนังสือมาอ่านแทน เพื่อลดค่าใช้จ่ายและภาระในการจัดเก็บหนังสือที่ซื้อ มา ทำให้ตลาดให้บริการหนังสือเช่าขยายตัวเพิ่มขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเช่าหนังสือ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยใน กรุงเทพมหานคร พบว่า มีปริมาณการเช่าหนังสือในช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน โดยประเภทหนังสือที่เช่า และความถี่ในการเช่าหนังสือในช่วงเปิดภาคเรียนกับช่วงปิดภาคเรียนไม่แตกต่างกัน คือ ส่วนใหญ่นิยมเช่าหนังสือประเภทการ์ตูนมากที่สุด รองลงมาคือ นิตยสาร นวนิยายแปล นวนิยายไทย และมีความถี่ในการเช่าหนังสือ 1 สัปดาห์/ครั้งมากที่สุด สอดคล้องกับงานศึกษาของสุขสถิตย์ พวงมาลัย (2543) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหนังสือของลูกค้าธุรกิจหนังสือให้เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่

ลูกค้าเช่าหนังสือการ์ตูนมากที่สุด รองลงมาคือ นวนิยายหรือนิยาย หนังสือแปล หรือหนังสือจีน และสอดคล้องกับงานศึกษาของวาสิณี พรหมกุล (2547) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ และปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เช่าหนังสือการ์ตูน และสอดคล้องกับงานศึกษาของ สุภาภรณ์ โภท (2549) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหนังสือของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัย เชียงใหม่มีพฤติกรรมการเช่าหนังสือประเภทการ์ตูนมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2548) เรื่องการสำรวจพฤติกรรมการอ่านหนังสือของประชากรประจำปี พ.ศ.2548 โดยเก็บข้อมูลจากประชากรอายุ 6 ปี ขึ้นไป พบว่า หนังสือที่ประชาชนสนใจอ่านมากที่สุด ได้แก่ หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 72.90 รองลงมาคือ นวนิยาย การ์ตูน หนังสืออ่านเล่น คิดเป็นร้อยละ 45.40 นิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 36.90 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า หนังสือที่ประชาชนสนใจอ่านและหนังสือที่นิยมเช่ามากที่สุดมีความสอดคล้องกัน ซึ่งเป็นหนังสือที่ให้ความบันเทิงเป็นหลัก

เมื่อพิจารณาความถี่ในการเช่าหนังสือพบว่า หนังสือที่มีความถี่ในการเช่า 2-3 วัน/ครั้ง จะเป็นหนังสือประเภทการ์ตูน เรื่องย่อละคร โทรทัศน์ ซึ่งเป็นหนังสือที่ใช้เวลาในการอ่านไม่มากนักทำให้มีความถี่ในการเช่ามากกว่าหนังสือประเภทอื่น และหนังสือที่มีความถี่ในการเช่า 1 สัปดาห์/ครั้ง จะเป็นหนังสือพวกที่ใช้เวลาในการอ่านนาน เช่น นิตยสาร นวนิยาย เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นสมาชิกร้านให้เช่าหนังสือ โดยเป็นสมาชิกร้านสวนหนังสือมากที่สุด และมีการเช่าหนังสือจากร้าน สวนหนังสือ มากที่สุด เพราะร้านสวนหนังสือเป็นร้านให้เช่าหนังสือที่มีหนังสือทุกประเภท ซึ่งกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นนักศึกษา ทำเลที่ตั้งของร้านจึงอยู่ใกล้สถานศึกษา อีกทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยี และระบบสมาชิก มาช่วยในการจัดการ และนำส่วนประสมทางการตลาดมาช่วยในการทำธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือมากขึ้น (ผู้จัดการออนไลน์ .2548 : ออนไลน์) ดังนั้นร้านสวนหนังสือจึงได้รับความนิยมจากกลุ่มนักศึกษามากกว่าร้านอื่นๆ ที่เป็นร้านขนาดเล็ก ดำเนินการในรูปแบบเดิมๆ สอดคล้องกับงานศึกษาของวาสิณี พรหมกุล (2547) ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สมัครเป็นสมาชิกร้านให้เช่าหนังสือ แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของกนกวรรณ วริสาร (2546) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านหนังสือให้เช่าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวางบัตรประจำตัวแทนการสมัครเป็นสมาชิกร้านเช่าหนังสือ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปริมาณการเช่าหนังสือ 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่ายในการเช่าหนังสือ 21-30 บาท ต่อครั้ง โดยทุกคนชำระค่าเช่าหนังสือด้วยเงินสด ใช้บริการร้านให้เช่า

หนังสือในวันจันทร์ –วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. รองลงมาคือ ช่วงเวลาหลัง 18.00 น. สอดคล้องกันกับงานศึกษาของ กนกวรรณ วรรณ (2546) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในวันจันทร์- วันศุกร์ ช่วงเวลาเย็น และสอดคล้องกับงานศึกษาของวาสนี พรหมกุล (2547) ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในช่วงเวลา 16.00-18.00 น. และยังคงสอดคล้องกันกับงานศึกษาของ สุภาภรณ์ โกพล (2549) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในช่วงเวลา 16-01-20.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน แต่ไม่สอดคล้องกันในเรื่องวันที่มาใช้บริการที่พบว่า มาใช้บริการเกือบทุกวัน (วันจันทร์-วันอาทิตย์)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ตัดสินใจเช่าหนังสือเพราะ เพื่อนสนิท/คนรู้จัก ซึ่งไม่สอดคล้องกันกับงานศึกษาของกนกวรรณ วรรณ (2546) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเช่าหนังสือเพราะตนเอง สำหรับกิจกรรมด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า หากร้านให้เช่าหนังสือจัดเทศกาลสัปดาห์อ่านหนังสือโดยมีการลดราคาเช่าหนังสือ ผู้ตอบแบบสอบถามจะเพิ่มปริมาณการเช่าหนังสือมากขึ้น

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่สำคัญ 3 อันดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับที่ 6 โดยให้ความสำคัญเรื่องการมีหนังสือตรงกับความต้องการ มีหลากหลายประเภท ทันสมัย มีคุณภาพ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ส่วนปัจจัยย่อยเกี่ยวกับมีบริการรับฝากสิ่งของ มีบริการพิเศษรับจองหนังสือทางโทรศัพท์ มีบริการจัดส่งและรับคืนหนังสือนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเลือกเช่าหนังสือนั้นผู้บริโภคให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ที่ตรงความต้องการมากกว่าบริการเสริมอื่นๆ เช่น การรับฝากสิ่งของ การจองหนังสือ การรับส่งหนังสือ เป็นต้น

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับที่ 2 โดยให้ความสำคัญเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าเช่าหนังสือ อัตราค่าสมาชิก อัตราค่ามัดจำหนังสือ ต้องการให้ไม่แพงกว่าร้านอื่นๆ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาการให้เช่าหนังสือเหมาะสมกับขนาดของหนังสือ ซึ่งการตั้งอัตราค่าบริการต้องเป็นที่ยอมรับจากตลาดและต้องสู้กับคู่แข่งกันได้ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ อัตราค่าปรับกรณีส่งหนังสือล่าช้า/หนังสือหาย/ชำรุดเหมาะสม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายเป็นลำดับแรกโดยให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการใช้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ได้แก่ เวลาเปิด-ปิดให้บริการเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม การจัดวางหนังสือให้ลูกค้าค้นหาได้ง่ายและหยิบสะดวก มีทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่ทำให้สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ สถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย อาจเป็นเพราะร้านให้เช่าหนังสืออยู่บริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยสามารถเดินทางไปใช้บริการได้ไม่จำเป็นต้องจอดรถบริเวณหน้าร้าน จึงให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้น้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นลำดับสุดท้าย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือน้อยกว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านราคา ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความสะดวกและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก มากที่สุด นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น เทศกาลลดราคาเช่าหนังสือ มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของสมนาคุณ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การแจกใบปลิวแผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเป็นลำดับที่ 7 โดยให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการใช้บริการ โดยต้องการบริการที่รวดเร็ว มีระบบจองหนังสือล่วงหน้า เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้อ่านหนังสือที่ต้องการ ซึ่งกระบวนการให้บริการที่ดีต้องถูกต้อง รวดเร็ว เป็นที่พอใจและประทับใจของลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ มีบริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอาจเห็นว่าร้านให้เช่าหนังสือที่ให้บริการมีขนาดเล็ก บุคลากรผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงยังไม่มีคามจำเป็นที่จะต้องนำระบบเทคโนโลยีมาให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นลำดับที่ 3 โดยให้ความสำคัญเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีการกล่าวต้อนรับและขอบคุณลูกค้า พนักงานเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการลูกค้า พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีพนักงานคอยให้คำแนะนำหนังสือเมื่อลูกค้าต้องการ ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ หากพนักงานที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ลูกค้า สามารถแนะนำตอบปัญหาของลูกค้าได้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดการใช้บริการซ้ำ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพเป็นลำดับที่ 4 โดยให้ความสำคัญเรื่องร้านมีแสงสว่างเพียงพอทำให้ดูเป็นร้านหนังสือที่สดใสน่าเข้า ร้านมีพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม ร้านมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ซึ่งร้านให้เช่าหนังสือควรมีแสงสว่างเพียงพอ และไม่คับแคบอึดอัด มีการแบ่งสัดส่วนชัดเจน ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของร้าน

ปัจจัยด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านอื่นๆ เป็นลำดับที่ 5 โดยให้ความสำคัญเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น ไม่มีหนังสือที่ไม่เหมาะสม ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การตกแต่งร้านในแนวรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นการร่วม สร้างจิตสำนึกให้แก่ลูกค้า

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบ ปัญหาในการเช่าหนังสือ ดังนี้ **ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ มีหนังสือให้เลือกเช่าจำนวนน้อย รองลงมาคือ มีหนังสือไม่ตรงกับความต้องการ หนังสือไม่ค่อยทันสมัย ไม่มีบริการด้านรับจองหนังสือ และน้อยที่สุดคือ ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ หนังสือไม่ครบชุด ตามลำดับ สอดคล้องกับงานศึกษาของ สุภาภรณ์ โกพล (2549) ที่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เรื่องไม่มีหนังสือหลากหลายประเภทมากที่สุด

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ อัตราค่าเช่าแพง รองลงมาคือ ระยะเวลาให้เช่าหนังสือสั้น เกินไป อัตราค่าปรับแพง อัตราค่าสมาชิกแพง และน้อยที่สุดคือ อัตราค่ามัดจำหนังสือแพง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานศึกษาของ สุภาภรณ์ โกพล (2549) ที่พบปัญหาด้านราคาเรื่องอัตราค่าเช่าแพงกว่าร้านอื่นมากที่สุด

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ที่จอดรถไม่สะดวก/ไม่ปลอดภัย รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านเช่าอยู่ไกล การจัดวางหนังสือทำให้ค้นหายาก และน้อยที่สุดคือ เวลาเปิดปิดของร้านไม่เหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ สุภาภรณ์ โกพล (2549) ที่พบปัญหาด้านสถานที่เรื่องสถานที่คับแคบ อึดอัดมากที่สุด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีส่วนลดสำหรับสมาชิก รองลงมาคือ ไม่มีเทศกาลลดค่าเช่าหนังสือ ไม่มีการแลกของสมนาคุณ และน้อยที่สุดคือ ไม่มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ สุภาภรณ์ โกพล (2549) ที่พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องไม่มีการรับสมัครเป็นสมาชิก มากที่สุด

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ การให้บริการที่ล่าช้า รองลงมาคือ การให้บริการยังใช้ระบบ Manual และน้อยที่สุดคือ ไม่มีบริการรับจองหนังสือล่วงหน้า ตามลำดับ

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือ พนักงานไม่ค่อยให้คำแนะนำลูกค้า พนักงานไม่ค่อยเอาใจใส่ดูแลลูกค้า พนักงานกล่าวต้อนรับและขอบคุณลูกค้าไม่สม่ำเสมอ และน้อยที่สุดคือ พนักงานแต่งกายไม่ค่อยสุภาพ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ สุภาภรณ์ โกพล (2549) ที่พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการเรื่องพนักงานไม่แจ้งข่าวสารมากที่สุด

ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พื้นที่ให้บริการคับแคบไม่เหมาะสม รองลงมา คือ อากาศในร้านเช่าไม่ค่อยถ่ายเทและไม่ได้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ร้านไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้าอ่านหนังสือในร้าน ร้านให้เช่าหนังสือไม่ค่อยมีชื่อเสียง และน้อยที่สุดคือ การตกแต่งร้านไม่สวยงาม ตามลำดับ

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเช่าหนังสือของนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการเช่าหนังสือในช่วงเปิดภาคเรียนและปิดภาคเรียนไม่แตกต่างกัน โดยมีปริมาณการเช่าหนังสือในช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน ส่วนใหญ่นิยมเช่าหนังสือประเภทการ์ตูน มีความถี่ในการเช่าหนังสือ 1 สัปดาห์/ครั้ง โดยเช่าหนังสือครั้งละ 2-3 เล่ม มีค่าใช้จ่ายในการเช่าหนังสือครั้งละ 21-30 บาท ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. และตัดสินใจเช่าหนังสือเพราะ เพื่อนสนิท/คนรู้จัก
2. หนังสือที่ใช้เวลาในการอ่านไม่มาก เช่น หนังสือประเภทการ์ตูน เรื่องย่อละคร โทรทัศน์ จะมีความถี่ในการเช่ามากกว่าหนังสือประเภทอื่นประมาณ 2-3 วัน/ครั้ง ส่วนหนังสือพวกที่ใช้เวลาในการอ่านนาน เช่น นิยาย นวนิยาย มีความถี่ในการเช่า 1 สัปดาห์/ครั้ง
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ในช่วงเปิดภาคเรียนเช่าหนังสือประเภทการ์ตูน และมีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน ส่วนเพศหญิง เช่าหนังสือประเภทนวนิยาย และมีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนน้อยกว่าช่วงปิดภาคเรียน
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 บาทขึ้นไป มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน และใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ส่วนรายได้ต่อเดือนไม่

เกิน 5,000 บาท มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียน น้อยกว่าช่วงปิดภาคเรียน และใช้บริการในวันเสาร์-วันอาทิตย์

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ในช่วงเปิดภาคเรียน เช่าหนังสือประเภทการ์ตูน และมีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน ส่วนนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงเช่าหนังสือประเภทนวนิยายและมีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียน น้อยกว่าช่วงปิดภาคเรียน และนักศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีปริมาณการเช่าหนังสือ 5 เล่มขึ้นไปต่อครั้ง และมีค่าใช้จ่าย 50 บาทขึ้นไปต่อครั้ง

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาทุกชั้นปี มี พฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือใกล้เคียงกัน คือในช่วงเปิดภาคเรียน เช่าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 21-30 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มากที่สุด ยกเว้นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 20 บาทต่อครั้ง

7. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุและคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเช่าหนังสือไม่แตกต่างกัน คือ ในช่วงเปิดภาคเรียนเช่าหนังสือประเภทการ์ตูน มีปริมาณการเช่าหนังสือช่วงเปิดภาคเรียนเท่ากับช่วงปิดภาคเรียน จำนวน 2-3 เล่มต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 21-30 บาทต่อครั้ง ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มากที่สุด

8. ปัจจัยที่มี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือที่มีความสำคัญสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือที่มีความสำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า เป็นปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมด คือ มีหนังสือตรงกับความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภท และมีหนังสือที่ทันสมัย

แสดงให้เห็นว่าถึงแม้ว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือมากที่สุด แต่นักศึกษามหาวิทยาลัยก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านให้เช่าหนังสือมากที่สุด

9. ปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มีหนังสือให้เลือกเช่าจำนวนน้อย อัตราค่าเช่าแพง ที่จอดรถไม่สะดวก/ไม่ปลอดภัย ไม่มีส่วนลดสำหรับสมาชิก การให้บริการที่ล่าช้า พนักงานไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ และพื้นที่ให้บริการคับแคบไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พฤติกรรมการเช่าหนังสือของนักศึกษามหาวิทยาลัยใน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ควรจัดหาหนังสือที่มีหลากหลายประเภท และมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ โดย มีการสำรวจหรือสอบถามความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับหนังสือที่ต้องการ หนังสือภายในร้าน ควรมีความทันสมัย โดยเฉพาะหนังสือชุดที่มีเล่มต่อ ทางร้านต้องจัดหามาให้ครบ หรือนวนิยายที่กำลังจะถูกสร้างเป็นละครต้องนำมาให้บริการในร้าน เป็นต้น

สำรวจลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับร้านให้เช่าหนังสือ ว่าเป็นกลุ่มใด วัยใด เพื่อจัดหาหนังสือที่เหมาะสม เช่น กลุ่มวัยรุ่นควรจัดหาหนังสือประเภทการ์ตูน นิตยสาร นวนิยาย ส่วนกลุ่มวัยทำงานควรจัดหาหนังสือประเภทนิตยสาร นวนิยาย เป็นต้น

การเลือกหนังสือภายในร้านควรสำรวจความชอบหรือความสนใจของลูกค้า เช่น การ์ตูนควรมีทั้งการ์ตูนสำหรับผู้ชายและผู้หญิง โดยกำหนดสัดส่วนที่เหมาะสมกับประเภทของลูกค้า

ต้องจัดหาหนังสือที่อยู่ในกระแสนิยมมาให้บริการ เพราะราคาของหนังสือปัจจุบันค่อนข้างสูงทำให้ไม่สามารถเลือกซื้อได้ทั้งหมด จึงต้องมีการคัดเลือกหนังสือที่ได้รับความนิยมมาให้บริการ เช่น นวนิยายไทย นวนิยายแปล เพื่อกระตุ้นเรื่องสั้น เป็นต้น โดยสามารถสำรวจความนิยมของหนังสือแต่ละประเภทจากเว็บไซต์ต่างๆ ที่มีการจัดอันดับหนังสือ หรือบทวิจารณ์ตามสื่อต่างๆ หรือจากสถิติการเช่าหนังสือของลูกค้า

เพิ่มบริการด้านรับจองหนังสือล่วงหน้า โดยให้มีการจองหนังสือที่ร้านและจองทางโทรศัพท์ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าจะได้รับหนังสือที่ต้องการตามวันและเวลาที่กำหนด และเกิดความพึงพอใจ

ควร มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีการตรวจสอบหนังสือทุกเล่มก่อนนำมาให้บริการภายในร้าน โดยต้องไม่มีหนังสือที่ไม่เหมาะสมกับเยาวชนมาให้บริการ

ด้านราคา

กำหนดอัตราค่าบริการที่เป็นมาตรฐานและสามารถอธิบายให้ผู้ใช้บริการยอมรับได้ เช่น อัตราค่าเช่าหนังสือ อัตราค่าสมาชิก อัตราค่ามัดจำหนังสือ อัตราค่าบริการส่งหนังสือล่าช้า/หนังสือหาย/ชำรุด และต้องไม่สูงกว่าร้านให้เช่าหนังสืออื่นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับร้านให้เช่าหนังสือได้

กำหนดระยะเวลา การให้เช่าหนังสือเหมาะสมกับขนาดของหนังสือ เพราะอัตราค่าเช่า ขึ้นกับขนาดของหนังสือ และระยะเวลาการให้เช่าหนังสือ

มีการติดป้ายบอกอัตราค่าเช่าหนังสือและระยะเวลาในการเช่าภายในร้านหรือบน ตัวหนังสือชัดเจน เพื่อความสะดวกในการตัดสินใจเช่าหนังสือ
สำรวจอัตราค่าบริการต่างๆ ของคู่แข่งกัน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงอัตราค่าบริการ หรือกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสม และปรับกลยุทธ์ด้านราคาเพื่อให้แข่งขันกับร้านให้เช่าหนังสืออื่นได้

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มักใช้บริการใน ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. และ ช่วงเวลาหลัง 18.00 น. ดังนั้น ในช่วงเวลาดังกล่าวควรจัดบุคลากรผู้ให้บริการเพิ่มเติมเพื่อรองรับ การให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
การจัดวางหนังสือ ควรแยกเป็นหมวดหมู่ มีชั้นวางหนังสือที่ออกใหม่ให้เห็นชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการค้นหาหนังสือออกใหม่โดยไม่ต้องสอบถามพนักงาน ค้นหา ง่ายหยิบ สะดวก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆ ทั้งการลด แลก แจก แถม ซึ่ง รางวัล เพื่อจูงใจให้ลูกค้าเพิ่มปริมาณการเช่าหนังสือเพิ่มขึ้น เช่น การแจกใบปลิวแนะนำร้าน การ สร้างสิ่งจูงใจให้ลูกค้ามาสมัครสมาชิก การให้ส่วนลดสำหรับสมาชิก เป็นต้น

จัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดวาระต่างๆ เช่น จัดเทศกาลลดราคาเช่าหนังสือ ประเภทต่างๆ หมุนเวียนกันไป โดยเน้นหนังสือที่มีการเช่าบ่อย หรือหนังสือที่กำหนดอัตรา ค่าบริการสูงมีการลดราคาดลง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสนใจเช่าหนังสือเพิ่มขึ้น

มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของสมนาคุณที่มีประโยชน์ในการใช้งาน เพื่อกระตุ้นให้ ลูกค้าเช่าหนังสือเพิ่มมากขึ้น

มีการประชาสัมพันธ์โดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น ติดประกาศ ประชาสัมพันธ์หนังสือออกใหม่ และการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อแจ้งหนังสือออก ใหม่ หรือกิจกรรมส่งเสริมการตลาดของร้าน เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารับทราบและกระตุ้นความสนใจ ให้เช่าหนังสือมากยิ่งขึ้น

ด้านกระบวนการให้บริการ

ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การจัดคิวตามผู้มาก่อนหลังเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะได้รับความยุติธรรมและสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งสามารถจัดระบบรับจองหนังสือล่วงหน้า หรือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลลูกค้า

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรจัดให้มีการอบรมให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่อง มนุษยสัมพันธ์ที่ดี มารยาท การเอาใจใส่และเป็นกันเองกับลูกค้า การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย และมีการกล่าวคำทักทายและขอบคุณลูกค้าสม่ำเสมอ

ควรสื่อความและให้ความรู้แก่บุคลากรผู้ให้บริการเกี่ยวกับหนังสือที่ให้บริการในร้าน โดยเน้นหนังสือที่รับเข้ามาใหม่เพื่อสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ควรจัดพื้นที่ให้บริการภายในร้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีแสงสว่างภายในร้านเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีเครื่องปรับอากาศ ดูโปร่งโล่ง ไม่อึดอัด และจัดมุมนั่งอ่านหนังสือสำหรับลูกค้าภายในร้าน

การศึกษาในอนาคต

เนื่องจากการเก็บข้อมูลสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ การเลือกกลุ่มตัวอย่างไม่กระจายทั้งในแง่ของสถาบันการศึกษา และคณะวิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาอยู่ ดังนั้น การศึกษาในอนาคต จึงควรกระจายการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ตลอดจนคณะ/และกลุ่มสาขาวิชา ซึ่งได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์