

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการเลือกใช้
บริการร้านถ่ายเอกสาร

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุรีย์ ตั้งสัมพันธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. นฤมล พงศ์ชัยเดชา ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรชร มณีสงฆ์ กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัทธรา ตันติประภา กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 318 ราย เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผล การศึกษาได้ดังนี้

นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 19 – 20 ปี เกือบทั้งหมดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ซึ่งได้รับจากทางบ้านมากที่สุด รองลงมาคือ จากเงินกู้ยืม เพื่อการศึกษา ส่วนกลุ่มนักศึกษาที่มีรายได้จากการทำงานมีจำนวนน้อยที่สุด

สำหรับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาเกือบทั้งหมดใช้บริการถ่ายเอกสารขาว-ดำ ซึ่งเป็นเอกสารการเรียนการสอนแต่ละวิชา และไปใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น. มากที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงเวลาว่างหลังเลิกเรียนหรือเลิก งาน โดยใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่ด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ช่วงประตูทางออกป้อม ปตท. ระหว่างถนนเลียบบคลองชลประทานกับถนนนิมมานเหมินท์มากที่สุด ใช้บริการจากร้านประจำ 2 – 3 แห่ง ซึ่งเห็นว่าสะดวกอยู่ใกล้ที่พัก ส่วนกลุ่มที่เปลี่ยนร้านบ่อยครั้งนั้นขึ้นอยู่กับความสะดวกแต่ละครั้ง โดยใช้บริการร้านถ่ายเอกสารเฉลี่ยเดือนละ 6 – 10 ครั้ง แต่ละครั้งใช้บริการถ่ายเอกสารน้อยกว่า 25 หน้า ใช้เวลารอคอยการให้บริการน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง เสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 50 บาท นักศึกษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการบริการของร้านถ่ายเอกสารในด้านสถานที่ตั้งร้านถ่าย เอกสารที่ไปมาสะดวก รองลงมาคือ อัตราค่าบริการสมเหตุสมผล ยอมรับได้

สำหรับปัจจัยทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และที่มีผลระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีบริการที่เกี่ยวข้องควบคู่ครบวงจร

ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้

ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่าเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายร้านที่แสดงถึงการให้บริการอย่างชัดเจน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเบ็ดเสร็จภายในร้านเดียว (One stop service)

ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความชำนาญสามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่วว่องไว

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถทำงานได้ตามสัญญาที่ให้กับลูกค้า

Independent Study Title	Chiang Mai University Student's Behavior in Selecting the Copy Service Shop						
Author	Mrs. Suree Tangsumpanta						
M.B.A.							
Examining Committee	<table> <tr> <td>Lect. Dr. Narumon Pongchaidecha</td> <td>Chairman</td> </tr> <tr> <td>Asst. Prof. Dr. Orachorn Maneesong</td> <td>Member</td> </tr> <tr> <td>Asst. Prof. Dr. Patchara Tantiprabha</td> <td>Member</td> </tr> </table>	Lect. Dr. Narumon Pongchaidecha	Chairman	Asst. Prof. Dr. Orachorn Maneesong	Member	Asst. Prof. Dr. Patchara Tantiprabha	Member
Lect. Dr. Narumon Pongchaidecha	Chairman						
Asst. Prof. Dr. Orachorn Maneesong	Member						
Asst. Prof. Dr. Patchara Tantiprabha	Member						

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the Chiang Mai University student's behavior in selecting the copy service shop. The data was collected by using questionnaire, analyzed by SPSS program with 318 samples and presented in term of frequency percentage and means. The conclusions are as followings:

Most of the students are female, aged between 19 – 20 years old working towards a bachelor degree and their income per month is not more than 5,000 Baht. The source of income are mostly from their parents, education loan and working, relatively.

The study found that almost all of the students preferred black and white copy services for their study and the most preferable time to go to copy shops is around 6.01 – 8.00 p.m., they normally go to the copy shops after working hours or studying hours. The popular locations for copy service shops are on the small street connecting Chonlaprathan Canal road and Nimmarnhamin road. The loyal customers usually use copy shops services from 1 – 2 shops near their residents while the unloyal customers use services from general copy shops, the loyal customers usually uses the copy shops services 6 – 10 times per month, each time copying less than 25 pieces of paper. They wait less than a half an hour or an average visit and the cost per time was less than 50 Baht. Most students had good satisfaction regarding the shop location followed by reasonable price.

Marketing factors affecting students' behavior in selecting the copy service shops are as following:

The Product and service factor that mostly affects selecting the copy service shop was the variety of products.

The Price factor that mostly affects selecting the copy service shop was the reasonable price.

The Place factor that mostly affects selecting the copy service shop was the location had to be near the university.

The Promotion factor that mostly affects selecting the copy service shop was the attractive shop sign.

The Process factor that mostly affects selecting the copy service shop was the one stop service.

The People factor that mostly affects selecting the copy service shop was the skillful workers.

The Physical Evidence factor that mostly affected the selecting the copy service shop was the fulfilling customer commitment.