

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการศึกษาของประเทศมีการพัฒนาและปฏิรูป โดยนักเรียนนักศึกษาสามารถค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียนได้อย่างกว้างขวาง ทั้งจากห้องสมุดโรงเรียน มหาวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชนทั่วไป และแหล่งความรู้อื่น ๆ อีกหลายรูปแบบ ได้แก่ สื่อวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ด้วยนโยบายของภาครัฐที่ประสงค์จะขยายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ทุกพื้นที่ของประเทศ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในแต่ละปีมีจำนวนนักศึกษาเข้าศึกษาเป็นจำนวนมาก อาทิ ในปีการศึกษา 2543 มีนักศึกษาเฉพาะที่มีสถานภาพนักศึกษา ระดับปริญญาตรีทุกคณะ จำนวน 17,586 คน และปริญญาโท จำนวน 4,929 คน รวม 22,515 ราย (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543) ในขณะที่ปีการศึกษา 2544 มีนักศึกษาเฉพาะที่มีสถานภาพระดับปริญญาตรีทุกคณะ จำนวน 18,382 คน และปริญญาโท จำนวน 5,564 คน รวม 23,946 คน หรือเพิ่มขึ้นจากปี 2543 ร้อยละ 6.4 (ฝ่ายทะเบียนการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผลข้อมูล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544) จึงเห็นได้ว่า มีนักศึกษาเป็นจำนวนมากที่จำเป็นต้องค้นคว้าเอกสารเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนตลอดเวลา

จากการที่ต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากการเรียนปกติในชั้นเรียนแล้ว นักศึกษาส่วนหนึ่งจึงต้องทำรายงานทางวิชาการ โดยการคัดลอกเนื้อหาจากตำราต่าง ๆ ในขณะที่อีกส่วนหนึ่งก็จำเป็นต้องทำสำเนาเก็บไว้ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุจากหนังสือดังกล่าวมีราคาแพงเกินไป หรือต้องการเนื้อหาบางส่วนแต่ไม่อาจคัดลอกได้เนื่องจากมีหลายหน้าและมีเวลาจำกัด หรือต้องการไว้ใช้ประกอบการเรียนครั้งต่อไป จึงเป็นแรงผลักดันให้นักศึกษาหันมาใช้บริการร้านถ่ายเอกสารในที่สุด เพราะประหยัดเวลาและค่าบริการสมเหตุสมผลไม่แพงเกินไป จึงเหมาะสำหรับนักศึกษาที่ยังไม่มีรายได้นั่นเอง

จากความต้องการใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของนักศึกษาที่เพิ่มสูงขึ้น ได้ก่อให้เกิดธุรกิจบริการร้านถ่ายเอกสารหลายแห่งในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งนี้จากสถิติจำนวนผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสารในเขตอำเภอเมือง ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในปี 2539 มีเพียง 3 ราย และเพิ่มขึ้นเป็น 8, 10 และ 14 ราย ในปี 2540 – 2542 ตามลำดับ ส่วนในปี 2543 มีจำนวน 19 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 35.7 เมื่อเทียบกับปี 2542 สำหรับปี 2544 พบว่ามีจำนวน 10 ราย (ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2544) และคาดว่าจะเพิ่มจำนวนขึ้นอีกเมื่อถึงสิ้นปี (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่, 2544) แต่ในสภาพความเป็นจริงนั้นพบว่า มีผู้ให้บริการร้านถ่ายเอกสารอีกจำนวนมาก ทั้งที่เปิดให้บริการรวมอยู่กับธุรกิจ

อื่น ๆ เช่น ร้านถ่ายรูป ร้านจำหน่ายนาฬิกา ร้านเครื่องเขียน เป็นต้น และที่เปิดให้บริการโดยตรงแต่มิได้จดทะเบียนในรูปแบบธุรกิจบริการร้านถ่ายเอกสาร ดังตัวอย่างเช่น บริเวณถนนสุเทพพบว่า มีร้านถ่ายเอกสารที่จดทะเบียนกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2544 มีจำนวน 10 ราย แต่จากการสำรวจ ณ วันที่ 30 มีนาคม 2545 พบว่ามีร้านถ่ายเอกสารที่เปิดให้บริการรวมทั้งสิ้นกว่า 30 ราย นอกจากนี้ยังพบว่า เฉพาะในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริการส่วนตำบลสุเทพ มีร้านถ่ายเอกสารเปิดให้บริการเป็นจำนวนกว่า 100 ราย (ดูภาพที่ 1 ประกอบ)

จากข้อมูลสถิติและการสำรวจดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า มีนักลงทุนหันมาสนใจเปิดร้านถ่ายเอกสารมากขึ้นทุกปี จึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันเองในกลุ่มผู้ประกอบการ และที่ผ่านมามีผู้ใช้กลยุทธ์หลายรูปแบบที่สังเกตได้ชัดเจนก็คือ มีการนำเครื่องถ่ายเอกสารที่ทันสมัยและคุณภาพสูงมาใช้ มีบริการรับส่งงานถึงที่ มีการลดราคาให้แก่ลูกค้าประจำหรือที่ใช้บริการเป็นประจำเป็นปริมาณมาก รวมทั้งมีการนำเสนอการบริการที่เกี่ยวข้องควบคู่ไปด้วย ทำให้ธุรกิจร้านถ่ายเอกสาร เป็นธุรกิจแบบครบวงจร และเป็นที่ยอมรับใช้บริการของนักศึกษาอย่างกว้างขวาง

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจว่า ท่ามกลางการแข่งขันอย่างรุนแรงระหว่างผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสาร ก่อให้เกิดทางเลือกสำหรับผู้บริโภคที่สามารถเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่ตนพึงพอใจ ขณะที่นักเรียนนักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการ ก็ได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเลือกใช้บริการตามยุคสมัยและภาวะเศรษฐกิจ เช่น จากที่เคยทำสำเนาทั้งเล่มก็เปลี่ยนเป็นเฉพาะหน้าที่ต้องการหรือที่เคยทำสำเนาแล้วต้องเย็บปกเข้าเล่มก็ไม่เย็บปกเข้าเล่มอีกต่อไป สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสารต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดวิธีการบริการ เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าอยู่เสมอ ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่ามีพฤติกรรมอย่างไรบ้าง อีกทั้งมีปัจจัยทางการตลาดปัจจัยใดบ้าง ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมนั้นและเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการลงทุนทำธุรกิจร้านถ่ายเอกสาร ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงด้านกลยุทธ์การตลาด ให้สามารถรองรับและสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 นิยามศัพท์

ในการศึกษาคั้งนี้ได้กำหนดคำนิยามศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษาเอาไว้ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร หมายถึง กระบวนการที่นักศึกษาได้รับการกระตุ้นจากปัจจัยทางการตลาด แล้วจึงแสดงออกในลักษณะการตอบสนองการเลือกใช้บริการร้านถ่าย

เอกสาร

บริการร้านถ่ายเอกสาร หมายถึง กิจกรรมและการบริการต่าง ๆ ของร้านถ่ายเอกสารที่ให้ บริการแก่ลูกค้า อาทิ การถ่ายเอกสาร การเข้าปก การเย็บเล่ม การพิมพ์งานเอกสาร เป็นต้น

นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรี และปริญญาโททุกคณะ ปีการศึกษา 2544 ที่มีสถานภาพนักศึกษา ซึ่งมาเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาคาดว่าจะได้รับประโยชน์หลายประการ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของนักศึกษามหาวิทยาลัย เชียงใหม่
2. ทราบถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. ข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการศึกษานี้ จะเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ ร้านถ่ายเอกสารในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการร้านถ่ายเอกสาร ให้สอดคล้องเหมาะสมกับ ความ ต้องการของลูกค้าต่อไป