

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือของผู้บริโภค เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการร้านหนังสือเช่า ในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple random sampling) ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 384 คน และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือของผู้บริโภค เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.51 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.49 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี ร้อยละ 35.68 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.60 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 37.24 มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 25.26

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือของผู้ใช้บริการ ในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร สรุปผลการศึกษาดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน คือ

2.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ หัวข้อมีประเภทหนังสือให้เลือกหลายประเภท และหัวข้อมีหนังสือออกใหม่ให้บริการอยู่เสมอ รองลงมาคือ หัวข้อมีหนังสือมากและจากหลายสำนักพิมพ์ และน้อยที่สุดคือ หัวข้อหนังสือที่ให้เช่าอยู่ในสภาพดีไม่ฉีกขาด และหัวข้อหนังสือมีครบชุดไม่ขาดหาย ตามลำดับ

2.1.2 ด้านราคา

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ หัวข้ออัตราค่าเช่าหนังสือมีความเหมาะสม รองลงมาคือ หัวข้ออัตราค่าสมาชิกมีความเหมาะสม และน้อยที่สุดคือ หัวข้ออัตราค่าบริการส่งคืนช้าหรือช้ารุนแรงสูญหาย ตามลำดับ

2.1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า หัวข้อที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 หัวข้อ เรียงลำดับดังนี้ หัวข้อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ หัวข้อการจัดวางหนังสือเป็นหมวดหมู่หาง่าย หัวข้อความสะดวกและความสะอาดสบายภายในร้าน และหัวข้อทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่มองเห็นง่าย และใกล้แหล่งชุมชน

2.1.4 ด้านบุคลากร

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า หัวข้อที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 2 หัวข้อ เรียงลำดับดังนี้ หัวข้อมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพเป็นกันเอง และหัวข้อการเอาใจใส่ลูกค้า สามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้

2.2 ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้านดังนี้

2.2.1 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกหัวข้ออยู่ในระดับปานกลางเท่ากันทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ หัวข้อมีค่าเช่าในอัตราพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีการเช่าจำนวนมาก รองลงมาคือ หัวข้อมีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก และน้อยที่สุดคือ หัวข้อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้าน เช่น ใบปลิว/แผ่นพับ

2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 หัวข้อคือ หัวข้อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และหัวข้อมีการแจ้งรายชื่อนี้ใหม่ให้ทราบ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่าของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

3.1 เพศ

3.1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน พบว่า เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ หัวข้อหนังสือมีครบชุดไม่ขาดหาย มากกว่าเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.1.2 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ด้านราคาแตกต่างกัน พบว่า เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา มากกว่าเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในหัวข้อดังนี้

3.1.2.1 หัวข้ออัตราค่าสมาชิกมีความเหมาะสม

3.1.2.2 หัวข้ออัตราค่าเช่าหนังสือมีความเหมาะสม

3.1.3 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน พบว่า เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ หัวข้อการจัดวางหนังสือเป็นหมวดหมู่หาง่าย มากกว่าเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.1.4 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน พบว่า เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมทางการตลาด มากกว่าเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในหัวข้อดังนี้

3.1.4.1 หัวข้อมีการแจกของรางวัลในช่วงเทศกาล

3.1.4.2 หัวข้อมีค่าเช่าในอัตราพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีการเช่าจำนวนมาก

3.1.5 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ด้านบุคลากร พบว่า เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร หัวข้อการแต่งกายที่เหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มากกว่าเพศหญิงส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุ

3.2.1 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา หัวข้ออัตราค่ามัดจำหนังสือที่เหมาะสม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าไม่มีคู่ใดแตกต่างกัน

3.2.2 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ พบว่า มืออยู่ 2 หัวข้อที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ หัวข้อทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่มองเห็นง่ายและใกล้แหล่งชุมชน และหัวข้อมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในร้าน โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15 - 24 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และลักษณะทางกายภาพ หัวข้อทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่มองเห็นง่ายและใกล้แหล่งชุมชนมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

3.2.3 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร หัวข้อบุคลิกและหน้าตาของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15 - 24 ปี ให้ความสำคัญ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี และผู้ให้บริการที่มีอายุ 15 - 24 ปี ให้ความสำคัญ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

3.2.4 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ หัวข้อมีการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ให้ทราบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 35 - 44 ปี ให้ความสำคัญ น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

3.3 ระดับการศึกษา

3.3.1 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ หัวข้อมีหนังสือมากและจากหลายสำนักพิมพ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ให้ความสำคัญน้อยกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

3.3.2 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

3.3.2.1 หัวข้อทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่มองเห็นง่ายและใกล้แหล่งชุมชน

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา / หรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญ น้อยกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีระดับอนุปริญญา ให้ความสำคัญ น้อยกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

3.3.2.2 หัวข้อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ โดยพบว่า

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / หรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ให้ความสำคัญน้อยกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

3.3.2.3 หัวข้อความทันสมัยของร้านและการตกแต่ง

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / หรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

3.3.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน หัวข้อมีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับ
อนุปริญญาให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

3.4 อาชีพ

3.4.1 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอาชีพแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัย
ส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้านให้ความสำคัญ มากกว่าผู้ให้บริการร้าน
หนังสือเช่าที่มีอาชีพอื่นๆ

เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อ พบว่า

3.4.1.1 หัวข้อหนังสือที่ให้เช่าอยู่ในสภาพดีไม่ฉีกขาด

- ผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้านให้ความสำคัญ มากกว่า
ผู้ให้บริการฯ ที่มีอาชีพอื่นๆ

3.4.1.2 หัวข้อหนังสือมีครบชุดไม่ขาดหาย

- ผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้านให้ความสำคัญ มากกว่า
ผู้ให้บริการฯ ที่มีอาชีพอื่นๆ

3.4.2 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอาชีพแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัย
ส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพนักเรียน/
นักศึกษา ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยพบว่า

3.4.2.1 หัวข้อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

- ผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญ มากกว่า
ผู้ให้บริการฯ ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

3.4.2.2 หัวข้อความทันสมัยของร้านและการตกแต่ง

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้
ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

3.4.3 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอาชีพแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัย
ส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร หัวข้อมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพเป็นกันเอง แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ไม่มีคู่ใดแตกต่างกัน

3.4.4 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอาชีพแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ หัวข้อมีการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ให้ทราบ โดยพบว่า

- ผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมากกว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

- ผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญมากกว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

3.5 รายได้ต่อเดือน

3.5.1 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญ กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อ พบว่า

3.5.1.1 หัวข้อทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่มองเห็นง่ายและใกล้แหล่งชุมชน

- ผู้ใช้บริการฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ให้ ความสำคัญ น้อยกว่าผู้ให้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท

3.5.1.2 หัวข้อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

3.5.1.3 หัวข้อมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในร้าน

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท

3.5.2 ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญ กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด หัวข้อมีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5.3 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อ พบว่า

3.5.3.1 หัวข้อมีการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ให้ทราบ

- ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

อภิปรายผล

จากผลการศึกษสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

จากผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ วริสาร (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

2. ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่าของผู้ใช้บริการ ในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการร้านหนังสือเช่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า ผู้ใช้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกข้อดังนี้ หัวข้อมีประเภทหนังสือให้เลือกหลายประเภท หัวข้อมีหนังสือออกใหม่ให้บริการอยู่เสมอ หัวข้อมีหนังสือมากและจากหลายสำนักพิมพ์ และหัวข้อหนังสือที่ให้เช่าอยู่ในสภาพดีไม่ฉีกขาด และหนังสือมีครบชุดไม่ขาดหาย โดยพบว่า

- ผู้ใช้บริการเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ หัวข้อหนังสือมีครบชุดไม่ขาดหาย มากกว่าผู้บริการเพศหญิง

- ผู้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ หัวข้อต้องมีหนังสือมาก และจากหลายสำนักพิมพ์ น้อยกว่าผู้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ หัวข้อหนังสือที่ให้เช่าอยู่ในสภาพดีไม่ฉีกขาด และหนังสือมีครบชุดไม่ขาดหาย มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ (อิสระ)

ด้านราคา

พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการร้านหนังสือเช่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า ผู้ให้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกหัวข้อ ดังนี้ อัตราค่าเช่าหนังสือมีความเหมาะสม อัตราค่าสมาชิกมีความเหมาะสม อัตราค่ามัดจำหนังสือที่เหมาะสม และอัตราค่าบริการส่งคืนช้าหรือชำรุดสูญหาย โดยพบว่า

- ผู้ให้บริการฯ เพศชาย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ด้านราคา หัวข้ออัตราค่ามัดจำหนังสือที่เหมาะสม และหัวข้ออัตราค่าบริการส่งคืนช้าหรือชำรุดสูญหาย มากกว่าผู้ให้บริการฯ เพศหญิง

- ผู้ให้บริการฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ด้านราคา หัวข้ออัตราค่ามัดจำหนังสือที่เหมาะสม แตกต่างกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ

พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการร้านหนังสือเช่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า ผู้ให้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากจำนวน 4 หัวข้อ ดังนี้ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ การจัดวางหนังสือเป็นหมวดหมู่หาง่าย ความสะอาดและความสะดวกสบายภายในร้าน และทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่มองเห็นง่ายและใกล้แหล่งชุมชน และผู้ให้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้ หัวข้อมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในร้านอยู่ในระดับปานกลาง และหัวข้อความทันสมัยของร้านและการตกแต่ง โดยพบว่า

- ผู้ให้บริการเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ หัวข้อการจัดวางหนังสือเป็นหมวดหมู่หาง่าย มากกว่าผู้ให้บริการเพศหญิง

- ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ หัวข้อทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่มองเห็นง่ายและใกล้แหล่งชุมชน และหัวข้อมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในร้าน แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุ 15 - 24 ปี ให้ความสำคัญ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี ดังนี้

หัวข้อทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่มองเห็นง่าย และใกล้แหล่งชุมชน พบว่า

ผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญ น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

ผู้ให้บริการฯ ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้ให้บริการฯ ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา ให้ความสำคัญ น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับระดับปริญญาตรี

หัวข้อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/หรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา

ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

หัวข้อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า

ผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ให้ความสำคัญน้อยกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

หัวข้อความทันสมัยของร้านและการตกแต่ง พบว่า

ผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/หรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญน้อยกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับระดับปริญญาตรี

- ผู้ให้บริการฯ ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ดังนี้

หัวข้อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า

ผู้ให้บริการฯ ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการฯ ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

หัวข้อความทันสมัยของร้านและการตกแต่ง พบว่า

ผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ใช้บริการฯ ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

- ผู้ใช้บริการฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายหัวข้อ พบว่า

หัวข้อทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่มองเห็นง่ายและใกล้แหล่งชุมชน พบว่า

ผู้ใช้บริการฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยกว่าผู้ใช้บริการฯ ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท

หัวข้อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า

ผู้ใช้บริการฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ใช้บริการฯ ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท

ผู้ใช้บริการฯ ที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ใช้บริการฯ ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

หัวข้อมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในร้าน พบว่า

ผู้ใช้บริการฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ใช้บริการฯ ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท

ด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางเท่ากันทุกหัวข้อ ดังนี้ หัวข้อมีค่าเช่าในอัตราพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีการเช่าจำนวนมาก หัวข้อมีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก หัวข้อมีการจัดรายการหนังสือราคาพิเศษเป็นระยะๆ หัวข้อมีการแจกของรางวัลในช่วงเทศกาล และหัวข้อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้าน เช่น โปสเตอร์/แผ่นพับ โดยพบว่า

- ผู้ใช้บริการฯ เพศชาย ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด หัวข้อมีการแจกของรางวัลในช่วงเทศกาล และหัวข้อมีค่าเช่าในอัตราพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีการเช่าจำนวนมาก มากกว่าผู้ใช้บริการฯ เพศหญิง

- ผู้ใช้บริการฯ ที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด หัวข้อมีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก มากกว่าผู้ใช้บริการฯ ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ด้านการส่งเสริมการตลาด เกี่ยวกับมีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิกแตกต่างกัน

ด้านบุคลากร

พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า ผู้ใช้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้ หัวข้อมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพเป็นกันเอง หัวข้อการเอาใจใส่ลูกค้าสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้ และผู้ให้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้ หัวข้อการแต่งกายที่เหมาะสมสะอาดเรียบร้อย และหัวข้อบุคลิกและหน้าตาของพนักงาน โดยพบว่า

- ผู้ใช้บริการที่มีเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร หัวข้อการแต่งกายที่เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย มากกว่าเพศหญิง

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร แตกต่างกัน โดยพบว่า

หัวข้อบุคลิกและหน้าตาของพนักงาน พบว่า

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอายุ 15 - 24 ปี ให้ความสำคัญมากกว่าผู้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอายุ 15 - 24 ปี ให้ความสำคัญมากกว่าผู้บริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

หัวข้อมีการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ให้ทราบ พบว่า

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีอายุ 35 - 44 ปี ให้ความสำคัญน้อยกว่าผู้บริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ด้านบุคลากร เกี่ยวกับมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพเป็นกันเอง แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า ผู้ใช้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้ หัวข้อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หัวข้อมีการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ให้ทราบ และพบว่าผู้บริการฯ ให้ความสำคัญ

อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 หัวข้อ ดังนี้ หัวข้อให้บริการด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น ระบบบาร์โค้ด หัวข้อมีที่นั่งไว้บริการ และหัวข้อมีห้องน้ำไว้บริการ โดยพบว่า

หัวข้อมีการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ให้ทราบ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

จากผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้

1. งานวิจัยของ กนกวรรณ วริสาร (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านหนังสือเช่า โดยรวม 6 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ และด้านสินค้าและบริการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆและด้านส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

2. งานวิจัยของ วิลาสินี พรหมกุล (2547) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) รองลงมาอนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) รองลงมาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

2.2 ผู้ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือเพศชายเห็นว่า ด้านคุณสมบัติพนักงาน ด้านสินค้า ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือมากกว่า แต่เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพกับด้านอื่นๆ น้อยกว่าผู้ใช้บริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. งานวิจัยของ กนกวรรณ วริสาร (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการร้านหนังสือเช่าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เห็นว่า ปัจจัยโดยรวม 8 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ ด้านอื่นๆ ด้านการส่งเสริม

การตลาด และด้านสินค้าและบริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสินี พรหมกุล (2547) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่า ปัจจัยโดยรวมและเป็นรายด้าน 7 ด้าน มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกายภาพ และด้านอื่นๆ โดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอื่น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษา ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 6 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด เพื่อเป็นประโยชน์ในการเพิ่มจำนวนผู้บริโภค ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการควรที่จะให้ความสำคัญดังนี้มีประเภทหนังสือให้เลือกหลายประเภท มีหนังสือออกใหม่ให้บริการอยู่เสมอ มีหนังสือมากและจากหลายสำนักพิมพ์ และหนังสือที่ให้เช่าอยู่ในสภาพดีไม่ฉีกขาด และหนังสือมีครบชุดไม่ขาดหาย เพื่อเป็นทางเลือก และเพื่อให้สินค้ามีความครบครันและต่อเนื่องสำหรับสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการฯ

ด้านราคา จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา จะเห็นได้ว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ราคา เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับอัตราค่าเช่าหนังสือมีความเหมาะสม อัตราค่าสมาชิกมีความเหมาะสม อัตราค่ามัดจำหนังสือที่เหมาะสม และอัตราค่าบริการจัดส่งคืนหรือชำระค่าเสียหาย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

การจัดวางหนังสือเป็นหมวดหมู่หาง่าย ความสะอาดและความสะดวกสบายภายในร้าน และทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่มองเห็นง่ายและใกล้แหล่งชุมชน

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการควรมีการส่งเสริมทางการตลาดเพื่อเป็นการกระตุ้นและดึงดูดใจให้มาใช้บริการฯ ในยามภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อช่วยให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการเช่าหนังสือได้เร็วขึ้นในการสนับสนุนกลยุทธ์ด้านราคา รวมทั้งเพื่อสร้างกลุ่มผู้ใช้บริการฯ รายใหม่ และรักษากฎานผู้เคยใช้บริการฯ ที่มีอยู่เดิมไว้ได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจะให้ความสำคัญดังนี้ มีค่าเช่าในอัตราพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีการเช่าจำนวนมาก มีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก มีการจัดรายการหนังสือราคาพิเศษเป็นระยะ ๆ มีการแจกของรางวัลในช่วงเทศกาล และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้าน เช่น ใบปลิว/แผ่นพับ

ด้านบุคลากร ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากต่อบุคลากรของร้านหนังสือเช่า คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพเป็นกันเอง และมีการเอาใจใส่ลูกค้าสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการฯ ในทุกๆ ที่มารับบริการเช่าหนังสือ

ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และมีการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ให้ทราบเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการหนังสือ ไม่เสียเวลาในการสืบค้น รวมทั้งเป็นการสร้างประทับใจได้อีกทางหนึ่ง

ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจร้านหนังสือเช่า จึงควรมีการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นการนำปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในการสนองตอบความต้องการของผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาจึงควรที่จะศึกษาพฤติกรรม

เลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตอื่นๆ ด้วย เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบ รวมทั้งนำมาเป็น
แนวทางในการวางแผนการตลาด และควรที่จะศึกษาเจาะลึกถึงความต้องการของผู้บริโภคเพื่อ
ค้นพบความหลากหลายใหม่ๆ ของความต้องการใช้บริการด้านต่างๆ ในร้านหนังสือเช่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี