

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หนังสือเป็นแหล่งรวมความรู้ที่สำคัญอันดับแรกที่สามารถเสาะแสวงหาได้ง่าย และสะดวกที่สุด หนังสือแบ่งแยกย่อยออกเป็นหลากหลายประเภท แต่ละประเภทก็จะให้ความรู้ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับผู้อ่านว่าสนใจประเภทใด การอ่านหนังสือเป็นสิ่งที่จำเป็นมากในการเรียนรู้ของคนทุกคน ประเทศที่จะบอกตนเองได้ว่าเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วได้นั้นส่วนหนึ่งดูได้จากจำนวนประชากรที่มีอยู่ในประเทศนั้นรู้หนังสือมากน้อยเพียงใด เพราะการอ่านหนังสือมากเท่าไร ก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้คนนั้นฉลาดมากขึ้น สามารถนำความรู้ต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่ได้จากการอ่านหนังสือ นำมาพัฒนาตนเอง พัฒนาประเทศ ซึ่งเห็นได้จากโรงเรียน มหาวิทยาลัย จังหวัดแต่ละจังหวัด ที่มีแหล่งให้สืบค้นหาความรู้เพิ่มเติม ก็คือ ห้องสมุดซึ่งเป็นสถานที่เก็บรวบรวมหนังสือไว้มากมาย ทั้งประเภทสาระความรู้ ความบันเทิงที่ให้ประชาชนได้ผ่อนคลายความเครียด ดังตัวอย่างจากห้องสมุดประชาชน ที่มีทั้งมุมอ่านหนังสือสำหรับเด็ก เพื่อให้เยาวชนมีใจรักในการอ่านหนังสือ ซึ่งมีทั้งหนังสือนวนิยาย หนังสือการ์ตูน ซึ่งหนังสือเหล่านี้มีทั้งแก๊งค์คิด คติสอนใจ การมีจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ ของผู้เขียน ซึ่งเป็นสิ่งที่บางคนอาจจะยังไม่รู้มาก่อนแต่เมื่อมีการอ่านเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นหนังสืออะไรก็ตาม ความรู้ที่ได้รับก็จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา หรือที่เรียกว่าการเรียนรู้ไม่มีที่สิ้นสุด เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการอ่านจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญของชีวิต อย่างไรก็ตาม หนังสือที่อยู่ในห้องสมุดนั้นก็อาจมีไม่เพียงพอสำหรับผู้อ่านทุกคน กล่าวคือส่วนใหญ่จะมีแต่หนังสือประเภทวิชาการ สาระความรู้ในด้านต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถที่จะให้บริการหนังสือได้ครบทุกประเภท เช่น หนังสือการ์ตูนญี่ปุ่นที่เป็นที่นิยมในหมู่วัยรุ่นจนไปถึงวัยกลางคนที่ยังคงชอบอ่านหนังสือเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด ซึ่งทางห้องสมุดไม่สามารถจัดให้บริการในส่วนที่เป็นหนังสือการ์ตูนญี่ปุ่นได้ เพราะวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดนั้นเพื่อค้นหาหาความรู้จากหนังสือ เอกสาร ตำรา ที่เน้นในส่วนสาระความรู้เชิงวิชาการ

เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ส่งผลให้ประชาชนโดยทั่วไปตระหนักถึงค่าของเงินมากขึ้น ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ลดการเที่ยวพักผ่อนตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ลง และหันไปหาความบันเทิงที่สามารถทำได้ที่บ้าน เช่น การดูวิดีโอ ฟังเพลง เล่นเกม หรือแม้แต่การเช่าหนังสือ

มาอ่าน ซึ่งถือเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียด และอีกประการก็คือในปัจจุบันมีผู้นิยมอ่านหนังสือมากขึ้น เนื่องจากมีผู้รู้หนังสือมากกว่าสมัยก่อน ทำให้มีผู้สนใจที่ต้องการอ่านหนังสือเป็นจำนวนมาก แต่ก็ไม่อยากจะซื้อเพราะส่วนมากผู้บริโภคมีความต้องการที่จะบริโภคสินค้าประเภทหนังสือเช่าเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และถือเป็นทางเลือกที่คืออย่างหนึ่งในการผ่อนคลายความเครียด และในการเลือกใช้บริการที่ร้านเช่าหนังสือก็มีโอกาสเลือกหนังสือที่กำลังเป็นที่นิยมได้ทันที

ดังนั้น ธุรกิจร้านหนังสือเช่าจึงเกิดขึ้น เพื่อให้คนทั่วไปที่รักการอ่านหนังสือได้หาหนังสืออ่านได้สะดวกมากยิ่งขึ้น แต่หนังสือก็จะเน้นไปในทางที่เป็นความรู้โดยทั่วไปที่ไม่ใช่ในทางวิชาการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็น หนังสือการ์ตูน นวนิยาย นิตยสาร สารคดี เป็นต้น เพื่อที่จะดึงดูดให้เยาวชนหันมาสนใจหนังสือและเกิดความรักในการอ่านหนังสือ ซึ่งหนังสือการ์ตูนนับว่าเป็นหนังสือที่ใช้ภาษาในการสื่อสารที่ง่ายและมีภาพประกอบในการสื่อสารเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายมากขึ้น เพื่อเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปสู่การอ่านหนังสือประเภทอื่น ๆ ที่ยากขึ้นต่อไป ธุรกิจร้านหนังสือเช่าเกิดขึ้นมานานพอสมควรจนกระทั่งในปัจจุบัน ธุรกิจนี้ได้ขยายเพิ่มมากขึ้นจนกลายเป็นธุรกิจที่แข่งขันกันสูงในระดับหนึ่ง จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาซึ่งมีความสนใจในธุรกิจร้านหนังสือเช่า จึงเป็นเหตุจูงใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขตคลองสาน จังหวัด กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการ และความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง และเป็นสารนิเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่มีความสนใจในการประกอบธุรกิจร้านหนังสือเช่าต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่าเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่าของผู้บริโภค จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา

## สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่าของผู้บริโภคจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาถึงผู้บริโภคที่เคยมีประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษารุ่นนี้ คือ กลุ่มผู้บริโภค ที่อาศัยอยู่ใน เขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 84821 คน (กองทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง, 2550) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ คือกลุ่มผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการร้านหนังสือเช่า ในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการให้บริการ

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

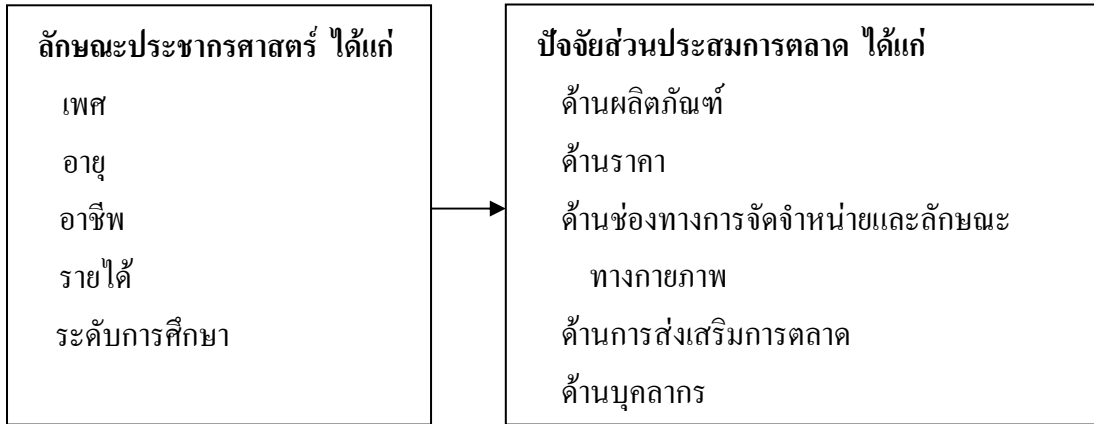
ผู้ศึกษาจะดำเนินการศึกษาระหว่างเดือน มิถุนายน ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2551

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่าในเขต คลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร กรอบแนวความคิดสำหรับการศึกษามีดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ร้านหนังสือเช่า หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทางด้านการบริการให้เช่าหนังสือประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือการ์ตูน นวนิยาย นิตยสาร ฟ็อกเก็ตบุ๊ก เป็นต้น

หนังสือเช่า หมายถึง หนังสือที่นำมาจัดวางในร้านสำหรับให้ลูกค้าเช่า

ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการร้านหนังสือเช่า

การตัดสินใจ หมายถึง ขบวนการในการเลือก ทางเลือกในการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เช่น ขบวนการในการเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า เป็นต้น

การใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลผู้ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการครอบครอง และการใช้สินค้าหรือบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้ด้วยตัวเอง หรือการใช้ในครัวเรือน

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อเกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาดบริการที่เจ้าของกิจการร้านหนังสือเช่าสามารถควบคุมและกำหนดได้ ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง ประเภทหนังสือที่ให้บริการ สภาพความสมบูรณ์ของหนังสือ

ปัจจัยด้านราคา ( Price ) หมายถึง อัตราค่าสมาชิก ค่าเช่า ค่ามัดจำและค่าปรับของหนังสือ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและลักษณะทางกายภาพ ( Place and Physical Evidence) หมายถึง สถานที่ตั้ง ความสะดวกในการเดินทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ( Promotion ) หมายถึง การประชาสัมพันธ์โดยทางตรง และทางอ้อม

ปัจจัยด้านบุคลากร ( People ) หมายถึง การบริการของพนักงานภายในร้าน การมีมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นกันเอง การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ( Process ) หมายถึง ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือเช่า ในเขต คลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลงทุนทำร้านหนังสือเช่าของผู้ลงทุนรายใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค
3. ข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกิจการของผู้ประกอบการร้านหนังสือเช่าที่ประกอบกิจการอยู่แล้ว