

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อต้องการทราบแนวโน้มของธุรกิจผลิดงานเอกสารทางวิชาการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในช่วง 3 ปีข้างหน้า 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการธุรกิจผลิดงานเอกสารทางวิชาการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภค 3) เพื่อศึกษาถึงสภาพการแข่งขันของธุรกิจผลิดงานเอกสารทางวิชาการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 4) เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างการลงทุนและการดำเนินงานในเบื้องต้นของธุรกิจผลิดงานเอกสารทางวิชาการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 266 ชุด โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้บริโภค 210 ชุด กลุ่มผู้ประกอบการ 56 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบข้างต้นใช้คำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิธีของไค-สแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัยพบว่า

1. แนวโน้มของธุรกิจผลิดงานเอกสารทางวิชาการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในช่วง 3 ปีข้างหน้า ธุรกิจดังกล่าวมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้น จากข้อมูลการสำรวจเบื้องต้น ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจำนวนร้านผลิดงานเอกสารทางวิชาการควรมีเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 45.2 ส่วนการใช้บริการธุรกิจของผู้บริโภคในอีก 3 ปีข้างหน้าพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่จะยังคงมีการใช้บริการอยู่ร้อยละ 75.7 สำหรับผู้ประกอบการนั้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าธุรกิจผลิดงานเอกสารทางวิชาการในอีก 3 ปีข้างหน้าจะมีร้านเพิ่มขึ้นร้อยละ 64.3 แต่ขณะเดียวกันสภาวะการแข่งขันก็จะสูงขึ้นด้วยถึงร้อยละ 65.5 ดังนั้นแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจผลิดงานเอกสารทางวิชาการนี้จะมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการธุรกิจผลิตงานเอกสารทางวิชาการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภค พบว่า ปัจจัยที่ผู้บริโภคตัดสินใจเข้าไปใช้บริการธุรกิจผลิตงานเอกสารทางวิชาการฯ มีดังนี้

2.1 ด้านราคาต่อแผ่นของงาน ผู้บริโภคจะใช้ราคาเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเข้าไปใช้บริการร้านผลิตงานเอกสารทางวิชาการฯ กล่าวคือผู้บริโภคจะมีการเข้าใช้บริการร้านผลิตงานเอกสารทางวิชาการฯ เพิ่มขึ้นเมื่อราคาต่อแผ่นของงานลดลง

2.2 ด้านความสะดวก ระเบียบของงาน ความสะอาดเรียบร้อยของงานเป็นปัจจัยสำคัญรองลงมาในการตัดสินใจเข้าไปใช้บริการ จากการสำรวจข้อมูล พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกกลยุทธ์ทางด้านความสะดวก ระเบียบของงานเป็นอันดับ 2 ของกลยุทธ์ที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการร้านผลิตงานเอกสารทางวิชาการ

2.3 ด้านความรวดเร็วในบริการ ความรวดเร็วในบริการจัดเป็นกลยุทธ์หลักอีกอันหนึ่งในการที่จะให้ผู้บริโภคเข้าใช้บริการร้านผลิตงานเอกสารทางวิชาการ

3. สภาพการแข่งขันของธุรกิจผลิตงานเอกสารทางวิชาการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกส่วนใหญ่จะมีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นร้อยละ 65.5 โดยรูปแบบการแข่งขันในปัจจุบันจะอยู่ในรูปแบบของการแข่งขันกันทางด้านราคา คุณภาพ ความรวดเร็วของงาน ส่วนรูปแบบของการแข่งขันในอนาคตจะอยู่ในรูปแบบของการแข่งขันกันทางด้านราคา คุณภาพ ความรวดเร็วของงาน และความหลากหลายในบริการ

4. ศึกษาถึงโครงสร้างการลงทุนและการดำเนินงานในเบื้องต้นของธุรกิจผลิตงานเอกสารทางวิชาการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า ธุรกิจผลิตงานเอกสารทางวิชาการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในจังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่จะเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว และมีโครงสร้างการลงทุนที่สำคัญๆ ดังนี้ คือ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเลือกทำเลที่ตั้งธุรกิจอยู่บริเวณสถานศึกษาต่างๆ เริ่มดำเนินธุรกิจผลิตงานเอกสารทางวิชาการฯ อยู่ระหว่าง 1-3 ปี โดยจะมีเงินลงทุนเริ่มแรกโดยประมาณต่ำกว่า 50,000 บาท การลงทุนส่วนใหญ่จะอยู่ที่การซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ ผู้ประกอบธุรกิจผลิตงานเอกสารทางวิชาการฯ ส่วนใหญ่จะต้องเช่าสถานที่ และจำนวนเงินที่ใช้ในการลงทุนส่วนใหญ่จะเป็นเงินสดส่วนตัวของผู้ประกอบการเอง ส่วนผู้ประกอบการที่กู้เงินมาลงทุนการกู้เงินส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งเงินทุนนอกระบบ เช่น การกู้เงินจากญาติพี่น้อง เป็นต้น

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท โดยรายได้จะได้อะมาจากการให้บริการพิมพ์งาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นงานพิมพ์ประเภทงานเอกสารข้อความธรรมดา อันได้แก่ งานรายงาน ประกาศ สัญญา Term Paper และงานกราฟฟิกรูปภาพต่างๆ โดยมีปริมาณการผลิตงานเอกสารประมาณ 500-1,000 แผ่นต่อเดือน

ในส่วนของการดำเนินงาน พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการซื้อหมึกพิมพ์จากร้านค้าปลีกในจังหวัดพิษณุโลก ส่วนกระดาษที่ใช้สำหรับพิมพ์งานผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่จะซื้อจากร้านค้าส่งในจังหวัดพิษณุโลก มีผู้ประกอบการเพียงไม่กี่รายเท่านั้นที่ได้รับเครดิตในการซื้อหมึกพิมพ์ และกระดาษสำหรับพิมพ์งาน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเป็นผู้ปฏิบัติงานเอง เนื่องจากมีผู้ประกอบการเพียงไม่กี่รายเท่านั้นที่มีการจ้างพนักงาน ในส่วนค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ผู้ประกอบการจะต้องจ่ายในการดำเนินธุรกิจ ก็ได้แก่ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์, ค่าบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และค่าบำรุงรักษาเครื่องพิมพ์

ในส่วนของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้านเพื่อทำให้เกิดการใช้บริการร้านมากขึ้น พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะอาศัยความสัมพันธ์เป็นส่วนตัว ในการชักชวนให้ผู้บริโภคเข้าใช้บริการ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกันว่า การโฆษณาจะมีผลทำให้ผู้บริโภคเข้าใช้บริการร้านมากขึ้น และรูปแบบของการโฆษณาที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมกับธุรกิจผลิตงานเอกสารทางวิชาการฯ คือ ป้ายโฆษณา ซึ่งก็ตรงกับความคิดเห็นของผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่า การโฆษณาที่เหมาะสมกับธุรกิจผลิตงานเอกสารทางวิชาการฯ นี้ คือ ป้ายโฆษณาเหมือนกัน

Abstract

This study has several purposes. The first purpose is to study trends in educational document printing services using computers in Muang district of Phitsanulok province in the next 3 years. The second one is to study factors involved with consumers' decisions in choosing educational document printing services using computers. The third purpose is to study competitive situation in educational document printing services using computers. The last one is to study capital structure and initial conduct of educational document printing services using computers.

The total population in this study are 266 persons in Muang district of Phitsanulok province; 210 are consumers and 56 are entrepreneurs. The instrument used to collect data are questionnaires which include both close-ended and open-ended questions. The statistics used to analyze data are frequency, percentile, means and Chi-square method.

The results of this study indicate that :

1. The trends of educational document printing services using computers in Muang district of Phitsanulok province in the next 3 years seems to increase. From the preliminary survey data, most consumers think that educational document printing services shops would increase at around 45.2 percent. The use of services by consumers in the next 3 years indicates that most consumers will use the services at 75.7 percent. For the entrepreneur, most entrepreneurs think that the business of educational document printing service in the next 3 years will grow up at 64.3 percent. Consequently, the competition will also increase at 65.5 percent. In summary, it could be said that the trends in expansion of educational document printing services seem to be very little.

2. In studying factors involved with consumers' decisions of choosing educational document printing services, it is found that the following factors are involved :

- 2.1 Price per page. Consumers consider price as the most important factor in deciding to use educational document printing services. To be precise, consumers will use the services more if the price per page decreases.

2.2 Cleanliness, tidiness of work. The tidiness of work is the second most important factor in deciding to use the services. It is found from the survey that most consumers use cleanliness and tidiness of work as a second strategy in selecting services.

2.3 Speed of service. The speed of service is another main strategy affecting consumers' decisions to use the service.

3. About the competitive situation in educational document printing services using computers in Muang district of Phitsanulok province, there will be more competition at 65.5 percent. The current form of competition is focused around price, quality and speed of service. However, the future form of competition will include not only price, quality and speed of service but also variety of services.

4. In studying the capital structure and initial conduct of the business, it is found that the educational document printing services using computers in Phitsanulok province are mostly owned by a person. Its important capital structures are : most entrepreneurs choose location for business in places near educational institutions. Most of them have run their business for 1-3 years with initial capital approximately below 50,000 bahts. Most of the capital were invested in purchase of computers and printers. Some businesses had to rent places. Most of the capital comes from the owner's own cash. Those who can manage to get a loan usually got it from non-systemic sources such as family or cousin.

The monthly income of around 10,000 to 20,000 bahts are normally gained from printing services, which are mostly textual document such as reports, announcements, contracts, term-papers and graphics. The usual amount of work is around 500 to 1,000 pieces per month.

In the running of business, it is found that most entrepreneurs buy ink cartridges from retail stores in Phitsanulok province. Paper used in printing are mostly bought from wholesale stores in Phitsanulok province. A few numbers of entrepreneur have credit in purchasing ink cartridges and printing paper. Most entrepreneurs work by themselves. Only a few of them have employees. Other costs in running business include water and electricity, telephone, computer and printer maintenance.

For the part of advertisement, it is found that most entrepreneurs rely on personal recommendations in getting customers. Most of them agree that advertisement could increase the number of customers who will use their services. The form of advertisement which is suitable for their services is a poster, which also corresponds with comments of most consumers.