

## สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ ค  
 บทคัดย่อภาษาไทย ง  
 บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ฉ  
 สารบัญ ช  
 สารบัญตาราง ญ

บทที่ 1 บทนำ 1

หลักการและเหตุผล 1  
 วัตถุประสงค์ในการศึกษา 3  
 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา 3  
 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา 4

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง 5

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการศึกษา 5  
 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ 8  
 งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง 9  
 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 13

บทที่ 3 ระเบียบวิธีดำเนินการศึกษา 15

ขอบเขตการศึกษา 15  
 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล 16  
 การเก็บรวบรวมข้อมูล 16  
 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 16  
 สถานที่ศึกษาและระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา 17

สารบัญ

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา 18

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 20

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในกรุงเทพมหานคร 27

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในกรุงเทพมหานคร 41

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือใน

กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในกรุงเทพมหานคร 58

จำแนกตาม เพศ รายได้ และชั้นปีที่กำลังศึกษา

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ปัญหา และข้อเสนอแนะ 74

สรุปผลการศึกษา 74

อภิปรายผล 79

ข้อค้นพบ 84

ข้อเสนอแนะ 86

การศึกษาในอนาคต 88

บรรณานุกรม 89

ภาคผนวก 91

แบบสอบถาม 92

ประวัติผู้เขียน 101

สารบัญตาราง

ตาราง หน้า

1	ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาจำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา	23
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถาบันการศึกษา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	25
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเลือกหนังสือมาอ่าน	27
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสือที่เช่า ในช่วงเปิดภาคเรียน	28
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสือที่เช่า และความถี่ในการเช่าหนังสือในช่วงเปิดภาคเรียน	29
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสือที่เช่า ในช่วงปิดภาคเรียน	31
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสือที่เช่า และความถี่ในการเช่าหนังสือในช่วงปิดภาคเรียน	32
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณการเช่าหนังสือ ระหว่างช่วงเปิดและปิดภาคเรียน	34
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณการเช่าหนังสือ ในช่วงเทศกาลสัปดาห์อ่านหนังสือที่มีการลดราคาเช่า	34
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นสมาชิก ร้านให้เช่าหนังสือ	35
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นสมาชิก ร้านให้เช่าหนังสือแยกจากร้าน	36
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณการเช่าหนังสือ ต่อครั้ง	37
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเช่าหนังสือต่อครั้ง	37

## สารบัญตาราง (ต่อ)

### ตาราง หน้า

- 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระ 38  
ค่าเช่าหนังสือ
- 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการ 38  
ร้านให้เช่าหนังสือ
- 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ 39  
ร้านให้เช่าหนังสือ
- 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลต่อการ 39  
ตัดสินใจเช่าหนังสือ
- 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านให้เช่าหนังสือ 40  
ที่ใช้บริการ
- 20 จำนวนร้อยละและ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ 41  
บริการร้านให้เช่าหนังสือ
- 21 จำนวนร้อยละและ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 43  
ร้านให้เช่าหนังสือ
- 22 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ 44  
ใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ
- 23 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการ 45  
ตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ
- 24 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการ 46  
ตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ
- 25 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการ 47  
ตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ
- 26 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะ 48  
ทางกายภาพที่มี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ
- 27 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 49  
ร้านให้เช่าหนังสือ

## สารบัญตาราง (ต่อ)

### ตาราง หน้า

- 28   สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ร้านให้เช่าหนังสือ 50
- 29   จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือ 51
- 30   จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา 52 ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือ
- 31   จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการจัดจำหน่าย 53 ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือ
- 32   จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริม 54 การตลาด ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือ
- 33   จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ 55 ให้บริการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือ
- 34   จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร 56 ผู้ให้บริการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือ
- 35   จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและ 57 การนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือ
- 36   จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือใน 58 กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ
- 37   จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือใน 63 กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน
- 38   จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือใน 68 กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีการศึกษา