



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการเช่าหนังสือของนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) จังหวัดสมุทรสาคร ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อไปใช้ประกอบการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง และโปรดตอบทุกข้อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ นิสิต นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

1. ชาย

2. หญิง

1.2 อายุ

1. ไม่เกิน 18 ปี

2. 19 - 21 ปี

3. 22 - 24 ปี

4. 25 - 27 ปี

5. 28 - 30 ปี

6. 31 ปีขึ้นไป

1.3 รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 3,000 บาท

2. 3,001 - 5,000 บาท

3. 5,001 - 7,000 บาท

4. 7,001 - 9,000 บาท

5. 9,001 - 11,000 บาท

6. 11,001 - 13,000 บาท

7. 13,001 บาทขึ้นไป

1.4 สถาบันและชั้นปีที่กำลังศึกษา (ใส่เครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับสถานะของท่าน)

ชั้นปี	มหาวิทยาลัย รามคำแหง	มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	มหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิต	มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย
1				
2				
3				
4				
สูงกว่าปี 4				

1.5 ขณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. บริหารธุรกิจ | <input type="checkbox"/> 2. บัญชี |
| <input type="checkbox"/> 3. เศรษฐศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 4. มนุษยศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 5. นิเทศศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 6. สังคมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 7. นิติศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 8. ศิลปกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 9. ศึกษาศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 10. รัฐศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 11. วิศวกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 12. วิทยาศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 13. เทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> 14. สถาปัตยกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 15. เกษตร | <input type="checkbox"/> 16. วนศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 17. ประมง | <input type="checkbox"/> 18. สัตวแพทยศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 19. อื่น ๆ โปรดระบุ | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือในกรุงเทพมหานคร

2.1 ถ้าท่านอยากอ่านหนังสือในยามว่างท่านจะเลือกหาหนังสือมาอ่านโดยวิธีใดก่อน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไปเข้ามาอ่าน | <input type="checkbox"/> 2. ไปค้นหาซื้อจากร้านหนังสือต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> 3. ขอยืมจากเพื่อน | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ |

2.2 ช่วงที่ เปิดภาคเรียน หนังสือที่เช่าเป็นหนังสือประเภทใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นิตยสาร | <input type="checkbox"/> 2. นวนิยายไทย |
| <input type="checkbox"/> 3. นวนิยายจีน | <input type="checkbox"/> 4. นวนิยายแปล |
| <input type="checkbox"/> 5. เรื่องย่อละครโทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 6. การ์ตูน |
| <input type="checkbox"/> 7. พ็อคเก็ตบุ๊กเรื่องสั้น | <input type="checkbox"/> 8. หนังสืออาหาร/สุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> 9. หนังสือท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> 10. หนังสือธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> 11. อื่น ๆ โปรดระบุ | |

2.3 ช่วงที่ เปิดภาคเรียน ท่านเช่าหนังสือแต่ละประเภทบ่อยมากน้อยเพียงใด

ประเภทของหนังสือ	ความถี่ในการเช่าหนังสือ			
	ทุกวัน	2-3 วัน/ครั้ง	1 สัปดาห์/ครั้ง	1 เดือน/ครั้ง
1. นิตยสาร				
2. นวนิยายไทย				
3. นวนิยายจีน				
4. นวนิยายแปล				
5. เรื่องย่อละครโทรทัศน์				
6. การ์ตูน				
7. พ็อคเก็ตบุ๊กเรื่องสั้น				
8. หนังสืออาหาร/สุขภาพ				
9. หนังสือท่องเที่ยว				
10. หนังสือธุรกิจ				
11. อื่น ๆ โปรดระบุ				

2.4 ช่วงที่ **ปิดภาคเรียน** หนังสือที่เช่าเป็นหนังสือประเภทใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นิตยสาร | <input type="checkbox"/> 2. นวนิยายไทย |
| <input type="checkbox"/> 3. นวนิยายจีน | <input type="checkbox"/> 4. นวนิยายแปล |
| <input type="checkbox"/> 5. เรื่องย่อละครโทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 6. การ์ตูน |
| <input type="checkbox"/> 7. พ็อคเก็ตบุ๊กเรื่องสั้น | <input type="checkbox"/> 8. หนังสืออาหาร/สุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> 9. หนังสือท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> 10. หนังสือธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> 11. อื่น ๆ โปรดระบุ | |

2.5 ช่วงที่ **ปิดภาคเรียน** ท่านเช่าหนังสือแต่ละประเภทบ่อยมากน้อยเพียงใด

ประเภทของหนังสือ	ความถี่ในการเช่าหนังสือ			
	ทุกวัน	2-3 วัน/ครั้ง	1 สัปดาห์/ครั้ง	1 เดือน/ครั้ง
1. นิตยสาร				
2. นวนิยายไทย				
3. นวนิยายจีน				
4. นวนิยายแปล				
5. เรื่องย่อละครโทรทัศน์				
6. การ์ตูน				
7. พ็อคเก็ตบุ๊กเรื่องสั้น				
8. หนังสืออาหาร/สุขภาพ				
9. หนังสือท่องเที่ยว				
10. หนังสือธุรกิจ				
11. อื่น ๆ โปรดระบุ				

2.6 ช่วงที่ **เปิดภาคเรียน** ท่านใช้บริการเช่าหนังสือมากกว่าช่วงปิดภาคเรียนหรือไม่

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มากกว่าช่วงปิดภาคเรียน | <input type="checkbox"/> 2. มากกว่าช่วงปิดภาคเรียน |
| <input type="checkbox"/> 3. เท่ากับช่วงปิดภาคเรียน | |

2.7 ถ้าร้านมีเทศกาลสัปดาห์อ่านหนังสือโดยการลดราคาเช่าหนังสือ ท่านจะเพิ่มปริมาณการเช่าหนังสือหรือไม่

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เพิ่ม | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เพิ่ม |
|-----------------------------------|--------------------------------------|

2.8 ท่านเป็นสมาชิกร้านเช่าหนังสือบ้างหรือไม่

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เป็น | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เป็น |
|----------------------------------|-------------------------------------|

2.9 ท่านเป็นสมาชิกร้านเช่าหนังสือร้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บ้านการ์ตูน | <input type="checkbox"/> 2. หนอนหนังสือ |
| <input type="checkbox"/> 3. รักคนอ่าน | <input type="checkbox"/> 4. สวนอักษร |
| <input type="checkbox"/> 5. บุคส์แอน | <input type="checkbox"/> 6. บู้คราม |
| <input type="checkbox"/> 7. ขวัญ | <input type="checkbox"/> 8. สวนหนังสือ |
| <input type="checkbox"/> 9. Hippo | <input type="checkbox"/> 10. ตะวา |
| <input type="checkbox"/> 11. อื่น ๆ โปรดระบุ | |

2.10 ท่านเช่าหนังสือครั้งละกี่เล่ม

1. 1 เล่ม 2. 2-3 เล่ม
 3. 4-5 เล่ม 4. 5 เล่มขึ้นไป

2.11 ท่านมีค่าใช้จ่ายในการเช่าหนังสือแต่ละครั้งเท่าใด

1. ไม่เกิน 20 บาท 2. 21 - 30 บาท
 3. 31 - 40 บาท 4. 41 - 50 บาท
 5. 50 บาทขึ้นไป

2.12 ท่านจ่ายชำระค่าเช่าหนังสือด้วยวิธีใด

1. เงินสด 2. บัตรเครดิต
 3. อื่น ๆ โปรดระบุ

2.13 วันที่ท่านใช้บริการร้านเช่าหนังสือ

1. วันจันทร์ - วันศุกร์ 2. วันเสาร์ - อาทิตย์
 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

2.14 ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการร้านเช่าหนังสือ

1. 09.00 - 12.00 น. 2. 12.01 - 15.00 น.
 3. 15.01 - 18.00 น. 4. หลัง 18.00 น.

2.15 ใครมีส่วนในการตัดสินใจเช่าหนังสือมาอ่านของท่านมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

1. เพื่อนสนิท/คนรู้จัก 2. แฟน
 3. บิดา - มารดา/ญาติพี่น้อง 4. ครู/อาจารย์
 5. อื่น ๆ โปรดระบุ

2.16 ท่านเช่าหนังสือจากร้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บ้านการ์ตูน 2. หนอนหนังสือ
 3. รักคนอ่าน 4. สวนอักษร
 5. บุคส์แอน 6. บู้คราม
 7. ขวัญ 8. สวนหนังสือ
 9. Hippo 10. ตะวา
 11. อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านให้เช่าหนังสือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภท					
2. มีหนังสือตรงกับความต้องการ					
3. มีหนังสือที่มีคุณภาพ					
4. มีหนังสือที่ทันสมัย					
5. มีบริการรับฝากสิ่งของ					
6. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่					
7. มีบริการจัดส่งและรับคืนหนังสือนอกสถานที่					
8. มีบริการพิเศษรับจองหนังสือทางโทรศัพท์					
ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. อัตราค่าเช่าหนังสือไม่แพงกว่าร้านอื่น					
2. อัตราค่าสมาชิกไม่แพงกว่าร้านอื่น					
3. อัตราค่ามัดจำหนังสือไม่แพงกว่าร้านอื่น					
4. อัตราค่าปรับกรณีส่งหนังสือล่าช้า/ หนังสือหาย /ชำรุดเหมาะสม					
5. มีระยะเวลาการให้เช่าหนังสือเหมาะสมกับขนาดของหนังสือ					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่ทำให้สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
2. สถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย					
3. เวลาเปิด-ปิดให้บริการเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม					
4. ร้านจัดวางหนังสือให้ลูกค้าค้นหาได้ง่ายและหยิบสะดวก					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก					
2. มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของสมนาคุณ					
3. มีเทศกาลลดราคาเช่าหนังสือ					
4. มีป้ายโฆษณาหน้าร้านที่โดดเด่น					
5. มีการแจกใบปลิว/แผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีบริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
2. มีการบริการที่รวดเร็ว					
3. มีระบบจองหนังสือล่วงหน้า					
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
2. พนักงานมีการกล่าวต้อนรับและขอบคุณลูกค้า					
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
4. การมีพนักงานคอยให้คำแนะนำหนังสือเมื่อลูกค้าต้องการ					
5. พนักงานเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการลูกค้า					
ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. ภาพลักษณ์และมีความมีชื่อเสียงของร้าน					
2. บรรยากาศในการตกแต่งร้านสะอาดและสวยงาม					
3. ร้านมีพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม					
4. ร้านมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ					
5. ร้านมีที่สำหรับลูกค้านั่งอ่านหนังสือในร้าน					
6. ร้านมีแสงสว่างเพียงพอทำให้ดูเป็นร้านหนังสือที่สดใสน่าเข้า					
ปัจจัยอื่นๆ					
1. ร้านมีความรับผิดชอบต่อสังคมเช่น ไม่มีหนังสือที่ไม่เหมาะสม					
2. การตกแต่งร้านในแนวรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นการร่วมสร้างจิตสำนึกให้แก่ลูกค้า					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

4.1 ท่านคิดว่าปัญหาในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ ปัญหาใดมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานร้านให้เช่าหนังสือมากที่สุด

4.1.1 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มีหนังสือให้เลือกเช่าจำนวนน้อย | <input type="checkbox"/> 2. มีหนังสือไม่ตรงกับความต้องการ |
| <input type="checkbox"/> 3. หนังสือไม่ค่อยทันสมัย | <input type="checkbox"/> 4. ไม่มีบริการด้านรับจองหนังสือ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ โปรดระบุ | |

4.1.2 ปัญหาด้านราคา (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. อัตราค่าเช่าแพง | <input type="checkbox"/> 2. อัตราค่าสมาชิกแพง |
| <input type="checkbox"/> 3. อัตราค่ามัดจำหนังสือแพง | <input type="checkbox"/> 4. อัตราค่าปรับมีแพง |
| <input type="checkbox"/> 5. ระยะเวลาให้เช่าหนังสือสั้นเกินไป | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ |

4.1.3 ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ท่าที่ตั้งของร้านเช่าอยู่ไกล | <input type="checkbox"/> 2. เวลาเปิดปิดของร้านไม่เหมาะสม |
| <input type="checkbox"/> 3. การจัดวางหนังสือทำให้ค้นหายาก | <input type="checkbox"/> 4. ที่จอดรถไม่สะดวก/ไม่ปลอดภัย |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ โปรดระบุ | |

4.1.4 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มีส่วนลดสำหรับสมาชิก | <input type="checkbox"/> 2. ไม่มีเทศกาลลดค่าเช่าหนังสือ |
| <input type="checkbox"/> 3. ไม่มีป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> 4. ไม่มีการแลกเปลี่ยนสมาชิก |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ โปรดระบุ | |

4.1.5 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. การให้บริการที่ล่าช้า | <input type="checkbox"/> 2. การให้บริการยังใช้ระบบ Manual |
| <input type="checkbox"/> 3. ไม่มีบริการรับจองหนังสือล่วงหน้า | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ |
| | |

4.1.6 ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ตอบเพียงข้อเดียว)

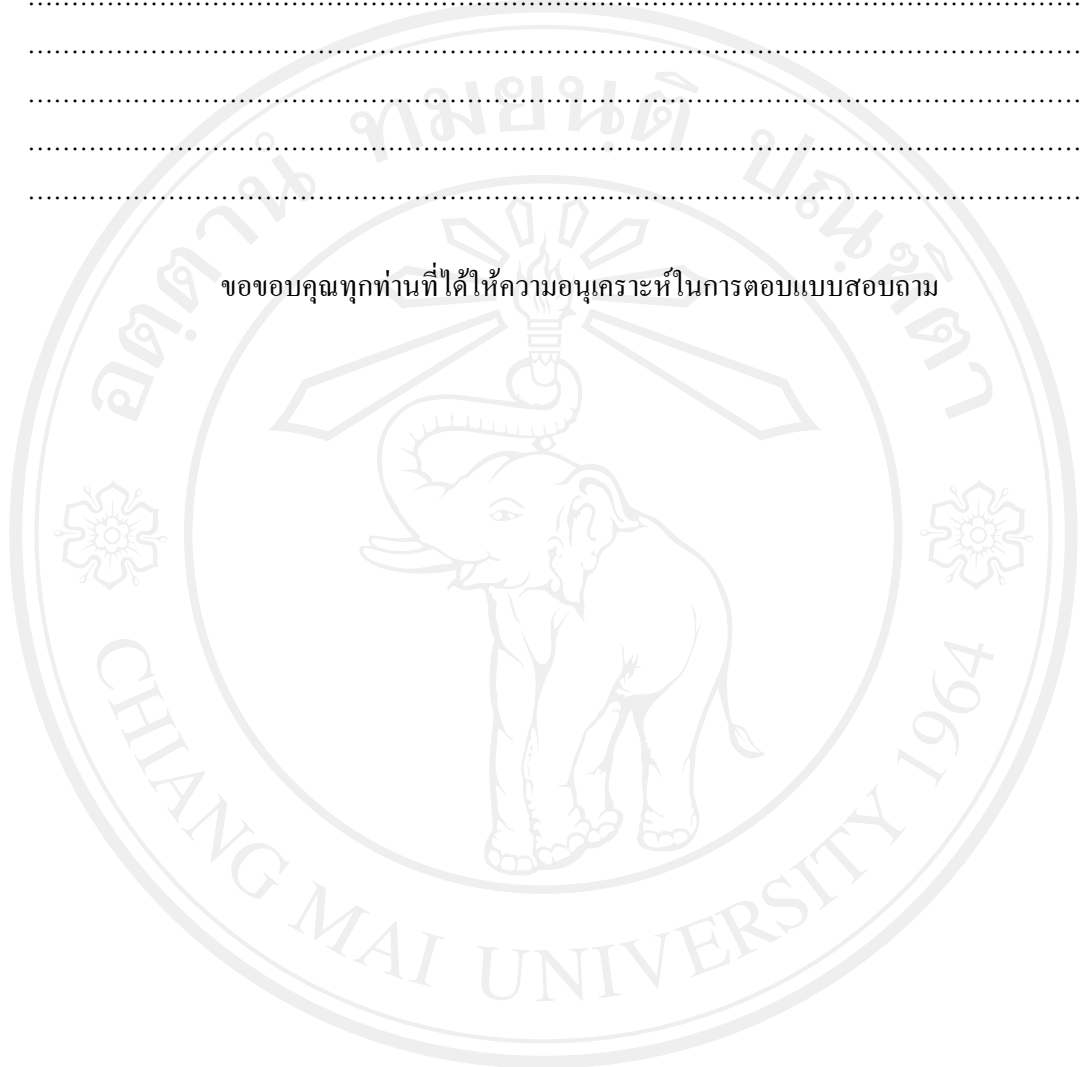
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. พนักงานไม่ค่อยให้คำแนะนำลูกค้า | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานไม่ค่อยเอาใจใส่ดูแลลูกค้า | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานแต่งกายไม่ค่อยสุภาพ |
| <input type="checkbox"/> 5. พนักงานกล่าวต้อนรับและขอบคุณลูกค้าไม่สม่ำเสมอ | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ |
| | |

4.1.7 ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ร้านเช่าหนังสือไม่ค่อยมีชื่อเสียง | <input type="checkbox"/> 2. การตกแต่งร้านไม่สวยงาม |
| <input type="checkbox"/> 3. พื้นที่ให้บริการคับแคบไม่เหมาะสม | <input type="checkbox"/> 4. อากาศในร้านเช่าไม่ค่อยถ่ายเทและไม่ได้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ |
| <input type="checkbox"/> 5. ร้านไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้าอ่านหนังสือในร้าน | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ |
| | |

4.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล นายรัช ต้นติกุล
- วันเดือนปีเกิด 21 สิงหาคม 2505
- ประวัติการศึกษา ปี พ.ศ.2523 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนเซนต์คาเบรียล
ปี พ.ศ.2527 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาศิลปศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประวัติการทำงาน ปี พ.ศ.2527 เริ่มปฏิบัติงานที่ธนาคารกสิกรไทย
ปี พ.ศ.2534-2539 ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ฝ่ายธุรการ
ปี พ.ศ.2539-2544 หัวหน้าส่วน ฝ่ายจัดการงานกลาง
ปี พ.ศ.2544-2547 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย
ฝ่ายบริหารงานกลางและทรัพย์สินถาวร
ปี พ.ศ.2547-ปัจจุบัน รองผู้อำนวยการฝ่าย
ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง