

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**ภาคผนวก**

### แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลหรือสถาบันใด เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 5 หน้า ประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ

- |           |  |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม   |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านหนังสือ                                      |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านหนังสือของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 4 | ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านหนังสือ                                  |

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือเติมข้อความลงในช่องที่ว่างไว้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> (1) หญิง	<input type="checkbox"/> (2) ชาย
-----------------------------------	----------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> (2) 20-30 ปี	<input type="checkbox"/> (3) 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> (4) 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> (5) มากกว่า 50 ปี	
3. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> (1) นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> (2) ข้าราชการ
<input type="checkbox"/> (3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> (4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> (5) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....	
4. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> (1) ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> (2) มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> (3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> (4) ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> (5) ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> (6) สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- (1) น้อยกว่า 5,000 บาท  (2) 5,000-10,000 บาท
- (3) 10,001-15,000 บาท  (4) 15,001-20,000 บาท
- (5) 20,000 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านหนังสือ**

## 6. ท่านมาใช้บริการร้านหนังสือบ่อยเพียงใด

- (1) มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง  (2) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- (3) เดือนละ 2-3 ครั้ง  (4) เดือนละ 1 ครั้ง
- (5) 2-3 เดือนต่อครั้ง  (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 7. ท่านมักมาใช้บริการร้านหนังสือในวันใด

- (1) วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)  (2) วันหยุดเสาร์-อาทิตย์/ วันหยุดราชการ
- (3) ทั้งวันธรรมดาและวันหยุด (จันทร์-อาทิตย์/ วันหยุดราชการ)

## 8. ปกติท่านมาใช้บริการร้านหนังสือในเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

## 9. ท่านใช้เวลาในร้านหนังสือเฉลี่ยประมาณครั้งละเท่าใด

- (1) น้อยกว่า 15 นาที  (2) 15-30 นาที
- (3) 31-60 นาที  (4) 1 ชั่วโมงขึ้นไป

## 10. ท่านซื้อหนังสือหรือสินค้าอื่นที่มีขายในร้านทุกครั้งที่ท่านเข้าร้านหนังสือหรือไม่

- (1) ไม่เคยซื้อ  (2) ซื้อเป็นบางครั้ง  (3) ซื้อทุกครั้ง

## 11. ท่านมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการร้านหนังสือครั้งละประมาณเท่าใด

- (1) ต่ำกว่า 100 บาท  (2) 101-200 บาท
- (3) 201-300 บาท  (4) 301-400 บาท
- (5) 401-500 บาท  (6) 500 บาทขึ้นไป

## 12. โดยปกติท่านมาใช้บริการร้านหนังสือเพื่อซื้อสินค้าประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) หนังสือประเภทต่างๆ  (2) เครื่องเขียน
- (3) อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการเรียน  (4) อุปกรณ์และเกมส่งเสริมการเรียนการสอน
- (5) ซีดีรอม เทป และวีดีโอเพื่อการศึกษา  (6) วีดีโอประเภทสารคดี
- (7) อุปกรณ์กีฬา  (8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ท่านเคยซื้อหนังสือประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) หนังสือพิมพ์       | <input type="checkbox"/> (2) นิตยสาร                 | <input type="checkbox"/> (3) แบบเรียน/คู่มือเตรียมสอบ |
| <input type="checkbox"/> (4) หนังสืออ่านนอกเวลา | <input type="checkbox"/> (5) หนังสือเด็ก/การ์ตูน     | <input type="checkbox"/> (6) นิทาน/วรรณกรรมเยาวชน     |
| <input type="checkbox"/> (7) วรรณกรรมแปล        | <input type="checkbox"/> (8) เรื่องสั้น/นวนิยาย      | <input type="checkbox"/> (9) การบริหารจัดการ          |
| <input type="checkbox"/> (10) คอมพิวเตอร์       | <input type="checkbox"/> (11) ภาษาต่างประเทศ         | <input type="checkbox"/> (12) พจนานุกรม               |
| <input type="checkbox"/> (13) ดนตรี/ศิลปะ       | <input type="checkbox"/> (14) สารคดี/ท่องเที่ยว      | <input type="checkbox"/> (15) อาหาร/ขนม/เครื่องดื่ม   |
| <input type="checkbox"/> (16) ชีวิตและสุขภาพ    | <input type="checkbox"/> (17) การดูแลเด็ก            | <input type="checkbox"/> (18) งานประดิษฐ์/ศิลปะ       |
| <input type="checkbox"/> (19) พ็อคเก็ตบุ๊กต่างๆ | <input type="checkbox"/> (20) อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |   |

14. ประเภทหนังสือที่ท่านซื้อบ่อยที่สุด (โปรดจัดอันดับเพียง 3 อันดับเท่านั้น โดยให้อันดับที่ 1 = ซื้อบ่อยที่สุด และอันดับ 2, 3 ตามลำดับ)

- |                            |                                 |                                  |
|----------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| ___ (1) หนังสือพิมพ์       | ___ (2) นิตยสาร                 | ___ (3) แบบเรียน/คู่มือเตรียมสอบ |
| ___ (4) หนังสืออ่านนอกเวลา | ___ (5) หนังสือเด็ก/การ์ตูน     | ___ (6) นิทาน/วรรณกรรมเยาวชน     |
| ___ (7) วรรณกรรมแปล        | ___ (8) เรื่องสั้น/นวนิยาย      | ___ (9) การบริหารจัดการ          |
| ___ (10) คอมพิวเตอร์       | ___ (11) ภาษาต่างประเทศ         | ___ (12) พจนานุกรม               |
| ___ (13) ดนตรี/ศิลปะ       | ___ (14) สารคดี/ท่องเที่ยว      | ___ (15) อาหาร/ขนม/เครื่องดื่ม   |
| ___ (16) ชีวิตและสุขภาพ    | ___ (17) การดูแลเด็ก            | ___ (18) งานประดิษฐ์/ศิลปะ       |
| ___ (19) พ็อคเก็ตบุ๊กต่างๆ | ___ (20) อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |                                  |

15. โดยปกติท่านซื้อหนังสือจากร้านใดบ้าง

ร้าน	ความถี่ในการไปซื้อ		
	ไม่เคยซื้อ	นานๆครั้ง	ซื้อบ่อยๆ
(1) สุริวงส์ บุกเซ็นเตอร์			
(2) ร้านหนังสือดวงกมล			
(3) ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์			
(4) ร้านอุดมผล			
(5) ร้านนายอินทร์			
(6) ร้านดอกหญ้า			
(7) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....			

16. จากข้อ 14 เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกร้านหนังสือดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ได้รับคำแนะนำ          | <input type="checkbox"/> (2) มีหนังสือให้เลือกหลากหลาย  |
| <input type="checkbox"/> (3) มีบริการที่ดี          | <input type="checkbox"/> (4) การเดินทางและที่จอดรถสะดวก |
| <input type="checkbox"/> (5) อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |   |

17. ใครมีส่วนช่วยท่านในการตัดสินใจในการเลือกร้านหนังสือบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) พ่อแม่       | <input type="checkbox"/> (2) ญาติ/พี่น้อง           | <input type="checkbox"/> (3) ครู/อาจารย์ |
| <input type="checkbox"/> (4) สามเณร/ภรรยา | <input type="checkbox"/> (5) อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |  |

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านหนังสือของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ท่านคิดว่าปัจจัยใดต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านหนังสือของท่านมากน้อยเพียงใด กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับ  
ความเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>18. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
(1) ภาพลักษณ์และชื่อเสียง					
(2) มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน อุปกรณ์และเกมส่งเสริมการเรียนรู้ การเรียนการสอน ซีดีรอม เทปและวีดีโอเพื่อการศึกษ วัสดุเอกสารดี และอุปกรณ์กีฬา เป็นต้น					
(3) มีหนังสือจากหลากหลายสำนักพิมพ์ให้เลือก					
(4) มีหนังสือต่างประเทศจำหน่าย					
(5) มีหนังสือที่กำลังเป็นที่นิยมและมีออกจำหน่ายสูง					
(6) มีหนังสือใหม่ๆออกจำหน่ายเสมอ					
(7) ลุงของร้านมีความสวยงามและแข็งแรง					
(8) หนังสือที่นำมาวางขายเป็นของใหม่ อยู่ในสภาพเรียบร้อยสมบูรณ์ ไม่ชำรุดหรือเสียหาย					
(9) สินค้าอื่นๆนอกจากหนังสือเป็นสินค้าใหม่ อยู่ในสภาพเรียบร้อยสมบูรณ์ ไม่ชำรุดหรือเสียหาย					
(10) การรับประกันเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ได้หากมีปัญหาเช่น หน้าหนังสือขาด อุปกรณ์ชำรุด เป็นต้น					
<b>19. ปัจจัยด้านราคา</b>					
(1) ราคาหนังสือ เครื่องเขียน และสินค้าอื่นๆ ถูกกว่าร้านอื่นๆ					
(2) ราคาหนังสือ เครื่องเขียน และสินค้าอื่นๆ เท่ากับร้านอื่นๆ					
(3) ขายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ					
(4) สามารถใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินได้					
<b>20. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
(1) ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง					
(2) ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้หรือในศูนย์การค้าห้างสรรพสินค้า					
(3) ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา					
(4) ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พักอาศัย					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
(5) มีการออกบูชขายสินค้าตามโอกาสต่างๆ เช่นงาน สัปดาห์หนังสือ					
<b>21. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย</b>					
(1) มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นต้น					
(2) มีการรับสมัครสมาชิก ซึ่งจะมีส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า					
(3) บัตรสมาชิกสามารถนำไปใช้กับร้านค้าอื่นที่ร่วมรายการได้					
(4) มีการแจกของสมนาคุณหรือให้ส่วนลดเมื่อมียอดซื้อตามที่กำหนดไว้					
(5) มีการจัดช่วงลดราคาสินค้า					
(6) มีการจัดอันดับหนังสือขายดี					
(7) บริการห่อปกหนังสือให้ฟรี					
<b>22. ปัจจัยด้านบุคลากร</b>					
(1) พนักงานแต่งกายในชุดยูนิฟอร์ม สะอาดและเรียบร้อย					
(2) พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม					
(3) พนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ดี					
(4) พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
(5) พนักงานมีความรู้ในผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี					
(6) มีพนักงานมากพอในการให้บริการ					
<b>23. ปัจจัยด้านกายภาพ</b>					
(1) ความเป็นระเบียบในการจัดวางสินค้า					
(2) ความสะอาดของร้าน					
(3) ความกว้างขวางของร้าน					
(4) แสงสว่างที่เพียงพอภายในร้าน					
(5) อากาศเย็นสบาย ปลอดโปร่ง ไม่อึดอัด					
(6) การจัดและตกแต่งร้านที่สวยงาม					
(7) การจัดร้านให้เข้ากับเทศกาลต่างๆ					
(8) สถานที่จอดรถกว้างขวางและสะดวก					
(9) มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า					
(10) มีมุมเก้าอี้สำหรับนั่งพักหรือนั่งรอ					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>24. ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
(1) ความรวดเร็วในการให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น การบอกตำแหน่งที่วางของผลิตภัณฑ์ การสาธิตการใช้ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น					
(2) ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการทางการเงิน เช่น การคิดเงิน/ทอนเงิน เป็นต้น					
(3) ความถูกต้องในการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าและการบริการ					

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านหนังสือและข้อเสนอแนะ

25. ท่านเคยประสบปัญหาใดบ้างในการใช้บริการร้านหนังสือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) สินค้าชำรุดเสียหาย              | <input type="checkbox"/> (2) ความหลากหลายของหนังสือมีน้อย      |
| <input type="checkbox"/> (3) การเดินทางไปสถานที่ตั้งไม่สะดวก | <input type="checkbox"/> (4) การจัดผังร้านไม่เหมาะสม           |
| <input type="checkbox"/> (5) ร้านไม่สะอาด มีฝุ่นเกาะตามชั้น  | <input type="checkbox"/> (6) พนักงานให้บริการมีน้อยเกินไป      |
| <input type="checkbox"/> (7) พนักงานไม่สุภาพ                 | <input type="checkbox"/> (8) พนักงานไม่มีความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ |
| <input type="checkbox"/> (9) การบริการล่าช้า                 | <input type="checkbox"/> (10) การคิดเงินผิดพลาด                |
| <input type="checkbox"/> (11) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....         |  |

26. ท่านต้องการให้ร้านหนังสือส่วนมากปรับปรุงในเรื่องใดมากที่สุด

.....

.....

.....

**ประวัติผู้เขียน**

<b>ชื่อ</b>	นางสาวสุรังสี เกตุวิจิตร	
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	19 มีนาคม 2523	
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ระดับมัธยมศึกษา	โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
	ระดับปริญญาตรี	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) เกียรตินิยมอันดับ 1 คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544
<b>ประวัติการทำงาน</b>	ปี 2544 – 2545	บริษัท ซี เอ็ม ไฮเทค เวิลด์เทรด จำกัด (เทรดพอยท์ไทยแลนด์) จังหวัดเชียงใหม่
	ปี 2545 – ปัจจุบัน	บริษัท สยามมันดาเลย์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่