



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เลขที่

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปวิเคราะห์ผลในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการนำเสนอข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม เพื่อสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ทางการศึกษาได้อย่างถูกต้อง ผู้ศึกษาจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านหนังสือ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกของร้านหนังสือ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการร้านหนังสือ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านพักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร [] (1) ใช่ (ข้ามไปข้อ 3) [] (2) ไม่ใช่

2. โดยปกติท่านเดินทางมาจังหวัดสมุทรสาครบ่อยเพียงใด

[] (1) ทุกวัน [] (2) สัปดาห์ละ 4 – 6 ครั้ง

[] (3) สัปดาห์ละ 1 – 3 ครั้ง [] (4) เดือนละ 2 – 3 ครั้ง

[] (5) เดือนละ 1 ครั้ง [] (6) ไม่แน่นอน

3. เพศ [] (1) ชาย [] (2) หญิง

4. อายุ [] (1) ไม่เกิน 20 ปี [] (2) 21 - 30 ปี

[] (3) 31 - 40 ปี [] (4) 41 - 50 ปี

[] (5) 51 - 60 ปี [] (6) 61 ปี ขึ้นไป

5. สถานภาพ [] (1) โสด [] (2) สมรส [] (3) อื่นๆ.....

6. ระดับการศึกษา [] (1) ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
 [] (2) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า
 [] (3) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
 [] (4) ระดับปริญญาตรี [] (5) ระดับปริญญาโท
 [] (6) สูงกว่าระดับปริญญาโท [] (7) อื่น ๆ (ระบุ).....
7. อาชีพ [] (1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ [] (2) พนักงานบริษัทเอกชน
 [] (3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว [] (4) แม่บ้าน
 [] (5) นักเรียน/นักศึกษา [] (6) อื่น ๆ ระบุ.....
8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 [] (1) ไม่เกิน 10,000 บาท [] (2) 10,001 - 20,000 บาท
 [] (3) 20,001 - 30,000 บาท [] (4) 30,001 - 40,000 บาท
 [] (5) 40,001 - 50,000 บาท [] (6) 50,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านหนังสือ

9. ท่านเคยใช้บริการร้านจำหน่ายหนังสือใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 [] (1) ซีเอ็ด บুক เซ็นเตอร์ [] (2) ร้านนายอินทร์
 [] (3) ร้านดอกหญ้า [] (4) เอเชียบุ๊ก
 [] (5) บีทูเอส [] (6) ศูนย์หนังสือในมหาวิทยาลัย
 [] (7) ไม่เคยใช้บริการร้านจำหน่ายหนังสือใด ๆ ข้างต้นเลย
 (ข้ามไปข้อ 17)

10. ท่านใช้บริการร้านหนังสือข้างต้นโดยเฉลี่ยบ่อยเพียงใด
 [] (1) มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง [] (2) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 [] (3) เดือนละ 2-3 ครั้ง [] (4) เดือนละ 1 ครั้ง
 [] (5) 2-3 เดือนต่อครั้ง [] (6) ไม่แน่นอน
11. ส่วนใหญ่ท่านมักใช้บริการร้านหนังสือข้างต้นในวันใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 [] (1) วันจันทร์ - วันศุกร์ (8.00 - 17.30น.)
 [] (2) วันจันทร์ - วันศุกร์ (หลัง 17.30น.)
 [] (3) วันเสาร์ [] (4) วันอาทิตย์
 [] (5) วันหยุดนักขัตฤกษ์ [] (6) ไม่แน่นอน

12. เมื่อท่านซื้อหนังสือจากร้านหนังสือข้างต้นแต่ละครั้ง โดยเฉลี่ยท่านจะซื้อเป็นมูลค่าประมาณเท่าใด

มูลค่าที่ซื้อ.....บาท/ครั้ง

13. ท่านสนใจเลือกซื้อหนังสือประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) หนังสือพิมพ์ (2) นิตยสาร (3) แบบเรียน/คู่มือเตรียมสอบ
 (4) หนังสืออ่านนอกเวลา (5) นิทาน/วรรณกรรม (6) หนังสือเด็ก/การ์ตูน
 (7) วรรณกรรมแปล (8) เรื่องสั้น/นวนิยาย (9) การบริหารจัดการ
 (10) คอมพิวเตอร์ (11) ภาษต่างประเทศ (12) พจนานุกรม
 (13) ศาสนา/วัฒนธรรม (14) สารคดี/ท่องเที่ยว
 (15) ดนตรี/ศิลปะ/งานประดิษฐ์ (16) การปรุงอาหาร
 (17) ชีวิตและสุขภาพ (18) หนังสือต่างประเทศ
 (19) พืชผักไม้ต่างๆ (20) อื่น ๆ (ระบุ).....

14. ใครมีส่วนช่วยท่านในการเลือกใช้บริการร้านหนังสือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ตัดสินใจด้วยตนเอง (2) เพื่อน (3) สมาชิกในครอบครัว
 (4) ครู/อาจารย์ (5) ญาติ (6) อื่น ๆ (ระบุ).....

15. ท่านคิดว่าร้านหนังสือทั่วไปที่มีอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ตอบสนองความต้องการในการซื้อหนังสือของท่านได้ครบถ้วนแล้วหรือไม่

- (1) ครบถ้วน (ข้ามไปข้อ 17) (2) ไม่ครบถ้วน

16. หากไม่ครบถ้วน ไม่ครบถ้วนเพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) มีหนังสือให้เลือกน้อย (2) มีหนังสือไม่ตรงกับความต้องการ
 (3) ที่ตั้งของร้านเดินทางไม่สะดวก
 (4) ไม่มีส่วนลดและการส่งเสริมการขาย
 (5) การบริการ ไม่สุภาพ หรือ ลำช้า
 (6) การจัดร้านไม่ดี ไม่เป็นสัดส่วน
 (7) อื่น ๆ (ระบุ).....

17. หากมีการจัดตั้งร้านหนังสือขึ้นในจังหวัดสมุทรสาคร ท่านสนใจใช้บริการหรือไม่

- (1) สนใจ (2) ไม่สนใจ (ข้ามไปข้อ 53) (3) ไม่แน่ใจ

18. ในร้านหนังสือ ท่านคิดว่าควรมีบริการใดเพิ่ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) มุมจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- (2) มุมจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์การเรียน
- (3) มุมจำหน่ายซีดีรอม เทป และสื่อการศึกษา
- (4) มุมจำหน่ายของเล่นฝึกสมองสำหรับเด็ก และอุปกรณ์กีฬา
- (5) มุมคอมพิวเตอร์สำหรับหาข้อมูลหนังสือทางอินเทอร์เน็ต
- (6) มุมรับรอง/มุมพักผ่อนสำหรับนั่งรอ
- (7) ไม่จำเป็นต้องมีบริการใดเพิ่มเติม
- (8) อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกของร้านจำหน่ายหนังสือ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านสินค้าและการให้บริการ					
19. มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมฝึกสมอง อุปกรณ์กีฬา ซีดี เทป เป็นต้น					
20. มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์					
21. มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอดจำหน่ายสูง					
22. มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ					
23. มีการรับประกันเปลี่ยน/คืนสินค้า					
24. สามารถสั่งซื้อหนังสือผ่านทางโทรศัพท์, E-Mail, และสั่งผ่านเว็บไซต์ได้					
25. มีบริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ EMS					
26. มีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของสมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร					
27. มีบริการรับสั่งจองหนังสือ กรณีเป็นหนังสือหายาก หรือไม่จำหน่ายในร้าน					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านสินค้าและการให้บริการ (ต่อ)					
28. พนักงานประจำร้าน แต่งชุดยูนิฟอร์ม เรียบร้อย					
29. พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี					
30. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี					
ด้านทำเลที่ตั้ง การวางผัง และการจัดร้าน					
31. ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก					
32. มีบริเวณสำหรับจอดรถได้					
33. มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม					
34. ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น					
35. บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ					
36. อากาศเย็นสบาย ปลอดโปร่ง ไม่อึดอัด					
37. มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า					
38. มีมุมสำหรับนั่งรอ หรือมุมอาหารว่าง เครื่องดื่ม มุมอินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
39. ภายในร้านตกแต่งสวยงามทันสมัย					
ด้านราคาสินค้า					
40. หนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด					
41. จำหน่ายหนังสือตามราคานปกหนังสือ					
42. มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
43. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้านตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นต้น					
44. มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน					
45. มีการแจกของสมนาคุณหรือคูปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้					
46. มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
47. มีการจัดอันดับหนังสือขายดี					
48. มีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ ทุกเดือน					
49. มีบริการห่อปกพลาสติกในราคาพิเศษ					
50. มีบริการสายด่วนสำหรับตอบคำถาม แนะนำหนังสือ หรือประชาสัมพันธ์โปรโมชั่น					
51. มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราว เช่น ขอจดจำหน้าบางส่วนเพื่อเด็กยากไร้					

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการร้านหนังสือ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง

52. ท่านเคยประสบปัญหาใดบ้างในการใช้บริการร้านหนังสือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) หนังสือหรือสินค้าที่ซื้อไปชำรุดเสียหายมาจากสำนักพิมพ์
- (2) หนังสือไม่หลากหลาย มีให้เลือกน้อย
- (3) ร้านหนังสืออยู่ไกล เดินทางไปร้านไม่สะดวก
- (4) ที่ร้านหนังสือไม่มีที่จอดรถ
- (5) การจัดร้านไม่เหมาะสม ไม่เป็นสัดส่วน ค้นหาหนังสือยาก
- (6) การรักษาความสะอาดในร้านไม่ดี มีฝุ่นบริเวณชั้นวางหนังสือ
- (7) พนักงานให้บริการไม่สุภาพ
- (8) พนักงานมีน้อยเกินไป ให้บริการได้ไม่ทั่วถึง
- (9) พนักงานไม่มีความรู้ในตัวสินค้า
- (10) การบริการล่าช้า
- (11) ไม่มีบริการจัดส่ง
- (12) เกิดความผิดพลาดด้านการรับชำระเงิน
- (13) อื่น ๆ (ระบุ).....

53. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ผู้ศึกษา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาวมณฑา แสงสว่าง

วัน เดือน ปี เกิด

13 กันยายน 2519

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต
คณะมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2542

ประวัติการทำงาน

ปี 2547 – 2548 พนักงานฝ่ายต่างประเทศ

บริษัท มหาชัยคราฟท์เปเปอร์ จำกัด

ปี 2549 – ปัจจุบัน พนักงานฝ่ายการตลาดและการขาย

บริษัท ยูเนี่ยนเบิ้ลท์อินค์สตรีส์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved