



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้านหนังสือ
สุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมี
วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้านหนังสือ
สุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด
เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้สนใจต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 15 ปี 15-20 ปี
 21-25 ปี 26-30 ปี
 31-35 ปี 36-40 ปี
 ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

นักเรียน / นักศึกษา รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานเอกชน / รับจ้าง เจ้าของกิจการ
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. จบระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า / ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท
 10,001 – 15,000 บาท 15,000 – 20,000 บาท
 มากกว่า 20,000 บาท

6. ความถี่ของการใช้บริการร้านขายหนังสือ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เฉลี่ยเดือนละครั้ง | <input type="checkbox"/> เฉลี่ยเดือนละ 2-3 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> เฉลี่ยทุกสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> เฉลี่ยสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> เฉลี่ย 2 เดือนครั้ง | <input type="checkbox"/> เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> เฉลี่ย ปีละ 3-4 ครั้ง | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

7. วันที่ท่านชอบมาใช้บริการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> จันทร์ – ศุกร์ | <input type="checkbox"/> เสาร์ – อาทิตย์ |
| <input type="checkbox"/> ไม่กำหนดวันที่แน่นอน | |

8. เวลาที่ท่านชอบมาใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 9.00 – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 12.01 – 15.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 15.01 – 18.00 น. | <input type="checkbox"/> 18.01 – 21.00 น. |

9. ระยะเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการในร้านขายหนังสือ

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15 นาที | <input type="checkbox"/> 15 – 30 นาที |
| <input type="checkbox"/> นานกว่า 30 นาที | |

10. จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อหนังสือเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการ ต่อการซื้อ 1 ครั้ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 100 บาท | <input type="checkbox"/> 101 – 200 บาท |
| <input type="checkbox"/> 201 – 300 บาท | <input type="checkbox"/> 301 – 400 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 400 บาท | |

11. นอกจากท่านใช้บริการร้านหนังสือสุริวงศบุ๊คเซ็นเตอร์ ท่านเลือกใช้บริการร้านหนังสือร้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือดอกหญ้า | <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือเสียงทิพย์ |
| <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือสิทธา | <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ |
| <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ | <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือ B2S |
| <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือเนชั่นบุ๊ค | <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือเกี้ยวโด |
| <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือนายอินทร์ | <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือดวงกมล |
| <input type="checkbox"/> ร้านหนังสือจุฬาฯ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

12. ประเภทของหนังสือที่ท่านนิยมเลือกซื้อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> มนุษย์ศาสตร์ | <input type="checkbox"/> สังคมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> วิทยาศาสตร์ประยุกต์ | <input type="checkbox"/> บริหารธุรกิจและการจัดการ |
| <input type="checkbox"/> หนังสืออ้างอิง | <input type="checkbox"/> หนังสือทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> สินค้าหมวดไอที | |

13. หนังสือประเภทใดที่ท่านต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. มนุษย์ศาสตร์

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| () ภาษาศาสตร์ | () บรรณารักษศาสตร์ |
| () ศาสนา โหราศาสตร์ | () ปรัชญา จิตวิทยา |
| () วรรณคดี วรรณกรรม | () ประวัติศาสตร์ |
| () ศิลปะ ดนตรี | () นันทนาการ การแสดง กีฬา เกม |
| () แผนที่ | |

() 2. สังคมศาสตร์

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| () สังคมวิทยา | () การเมือง การปกครอง |
| () ไทยศึกษา | () เอเชียศึกษา |
| () ภูมิศาสตร์ การท่องเที่ยว | () นิเทศศาสตร์ประชาสัมพันธ์ |

() 3. วิทยาศาสตร์ประยุกต์

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| () แพทยศาสตร์ | () พยาบาล สาธารณสุข |
| () เกษศาสตร์ | () วิศวกรรมศาสตร์ |
| () เกษตรศาสตร์ | () คหกรรมศาสตร์ |
| () วิทยาศาสตร์ทั่วไป | () ฟิสิกส์ |
| () เคมี | () ชีววิทยา |
| () พฤกษศาสตร์ | () สัตววิทยา |
| () ทรัพยากรสถิติศาสตร์ | () คณิตศาสตร์ |

() 4. บริหารธุรกิจและการจัดการ

- | | |
|------------------------------|---------------------------|
| () บริหารธุรกิจ | () การเงินและการธนาคาร |
| () การตลาด | () การบัญชี |
| () อุตสาหกรรมบริการ | () ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ |
| () การบริหารงานบุคคล แรงงาน | () บริหารรัฐกิจและนโยบาย |
| () การคลังภาษีอากร | |

() 5. อ้างอิง

- () อ้างอิง, พจนานุกรม () หนังสือพระราชนิพนธ์
 () หนังสือเฉลิมพระเกียรติ () วารสาร

() 6. หนังสือทั่วไป

- () คู่มือสอบต่างๆ () นวนิยาย เรื่องสั้น สารคดี ปกิณกะ
 () หนังสือสำหรับเด็ก () หนังสือสำหรับพ่อแม่
 () หนังสือสำหรับเยาวชน () หนังสือได้รับรางวัล

() 7. สินค้าหมวดไอที

- () เทคโนโลยีสมัยใหม่ () วิดีทัศน์
 () เทปบันทึกเสียง () โปรแกรมสำเร็จรูป
 () สื่อเพื่อการศึกษาและฝึกทักษะ () ซีดี-รอม VCD DVD Internet

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับต่างๆ ได้แก่ พอใจมากที่สุด (5) พอใจมาก (4) เฉยๆ
(3) ไม่พอใจ (2) ไม่พอใจอย่างยิ่ง (1)

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ					
มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้บริการ					
มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง)					
หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม					
มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ					
มีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม					
มีการจำหน่ายหนังสือที่ออกวางตลาดใหม่ก่อนร้านอื่นๆ					
มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย					
หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด					
มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน					
มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน					
ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป					
อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ปัจจัยด้านราคา					
การคิดป้ายราคาชัดเจน					
มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ					
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้					
การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก					
อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก					
สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่ที่จอดรถ					
มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ					
บรรยากาศในร้านหนังสือสุวิวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์					
ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า					
บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือ โทรศัพท์					
มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้					
เป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ					
มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว					
อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ					
มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ					
มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด					
มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย					
มีบริการการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์					
อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ปัจจัยด้านบุคลากร					
พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ					
พนักงานมีรูปแบบที่สวยงาม					
พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา					
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า					
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า					
พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ					
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ					
อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
การออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม					
การตกแต่งภายในทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดี					
ความสะดวกบริเวณรอบอาคารสำนักงาน					
มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย					
ร้านหนังสือมีความสะอาด					
อื่นๆ โปรดระบุ.....					
การให้บริการรวดเร็ว					
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน					
มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน					
มีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ					
ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้					
มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก					
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุญาตการใช้ข้อมูลบริษัทประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ บริษัท เวิร์ดบุ๊ก แอนด์ มีเดีย จำกัด

วันที่ 7 มกราคม 2552

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย วิษณุ หวังวิสุทธิ (ผู้มีอำนาจลงนาม)
 บริษัท เวิร์ดบุ๊ก แอนด์ มีเดีย จำกัด เลขที่ 54,54/1 ถนน ศรีลอนไซย ตำบล ห้วยยา
 อำเภอ เมืองเชียงใหม่ จังหวัด เชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า
 ข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นายวิลาศ ปัญญาวงศ์ รหัสนักศึกษา 501532221
 สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง
 ...ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ร้านหนังสือสุวิงศ์โมเดิร์นเซ็นเตอร์...
 เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผล
 การศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้ หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์
 และขอด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีกรเรียกร้องแต่
 อย่างไม่เป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ
 หน้าพยาน

ลงชื่อ  (นายวิษณุ หวังวิสุทธิ)
 กรรมการผู้จัดการกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า B.M.
 ผู้มีอำนาจลงนาม

ลงชื่อ  (นายวิลาศ ปัญญาวงศ์)
 ผู้ศึกษา

ลงชื่อ  (พยาน)

ลงชื่อ  (พยาน)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายวิลาศ ปัญญาวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	26 เมษายน 2502
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียน ปรีนส์รอยแยลส์วิทยาลัย ปีการศึกษา 2516 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราช วิทยาลัย ปีการศึกษา 2519 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2523
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2524 -2525 พนักงานสินเชื่อบริษัทนิคมพาณิชย์ จำกัด พ.ศ. 2526-2531 พนักงานการตลาดบริษัทจุฑาทิพย์ เวียงพิงค์ จำกัด พ.ศ. 2532-2551 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท นครกาแล จำกัด พ.ศ. ปัจจุบัน ตำแหน่ง ผู้จัดการบริษัทร้านหนังสือสุริวงส์ บุ๊กเซ็นเตอร์