



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ทางการตลาดของร้านจำหน่ายหนังสือประเภท
เฟรนไชส์ และประเภทไม่ใช่เฟรนไชส์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง นครปฐม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระระดับปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ทางการตลาดของร้าน
จำหน่ายหนังสือประเภทเฟรนไชส์ และประเภทไม่ใช่เฟรนไชส์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง
นครปฐม โดยคำตอบที่ได้จะใช้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอถือโอกาสนี้ขอบคุณ
เป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ใช้สอบถามผู้ที่เคยเข้าใช้บริการในร้านจำหน่ายหนังสืออย่างน้อย 1 ร้าน
หรือมากกว่า 1 ร้าน และอาศัยในอำเภอเมืองนครปฐม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อหนังสือในร้านจำหน่ายหนังสือประเภท

เฟรนไชส์และประเภทไม่ใช่เฟรนไชส์

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ทางการตลาดของร้านจำหน่าย

หนังสือประเภทเฟรนไชส์และประเภทไม่ใช่เฟรนไชส์

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำจำกัดความ

ร้านจำหน่ายหนังสือประเภทเฟรนไชส์ หมายถึง สถานที่จำหน่ายหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่มี
หนังสือหลากหลายโดยมีการบริหารร้านตามระบบเฟรนไชส์

ร้านจำหน่ายหนังสือประเภทไม่ใช่เฟรนไชส์ หมายถึง สถานที่จำหน่ายหนังสือและ
สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่มีหนังสือหลากหลายโดยมีการบริหารร้านตามระบบไม่ใช่เฟรนไชส์

โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

1. ชาย

2. หญิง

1.2 อายุ

1. ไม่เกิน 18 ปี

2. 19 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

6. 61 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท. |
| <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ |

1.4 รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 – 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,001 บาท ขึ้นไป |

1.5 อาชีพหลักของท่าน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานธุรกิจเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. กิจการส่วนตัว/รับจ้างอิสระทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 5. แม่บ้าน / พ่อบ้าน | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ ระบุ |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรซื้อหนังสือในร้านจำหน่ายหนังสือประเภทแฟรนไชส์และประเภทไม่ใช่แฟรนไชส์

2.1 เหตุใดท่านจึงไปร้านหนังสือ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อหาซื้อหนังสือมาอ่าน | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อสำรวจรายการหนังสือใหม่ |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อไปอ่านหนังสือใหม่แต่ยังไม่ซื้อ | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ |

2.2 ท่านเป็นสมาชิกร้านหนังสือหรือไม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เป็นสมาชิกร้านซีเอ็ด | <input type="checkbox"/> 2. เป็นสมาชิกร้านนายอินทร์ |
| <input type="checkbox"/> 3. เป็นสมาชิกร้านเดอะบุ๊คเฮาส์ | <input type="checkbox"/> 4. เป็นสมาชิกร้านบุ๊คส์จูนีย์ |
| <input type="checkbox"/> 5. เป็นสมาชิกร้านอื่นๆ..... | <input type="checkbox"/> 6. ไม่เป็นสมาชิกร้านหนังสือ |

2.3 ร้านหนังสือที่ท่านใช้บริการเป็นประจำอันดับแรก คือ (กรุณาเลือกเพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ร้านซีเอ็ด | <input type="checkbox"/> 2. ร้านนายอินทร์ |
| <input type="checkbox"/> 3. ร้านเดอะบุ๊คเฮาส์ | <input type="checkbox"/> 4. ร้านบุ๊คส์จูนีย์ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ | |

2.4 ใครมีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกรายการหนังสือที่ซื้อ

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ตัวเอง | <input type="checkbox"/> 2. สมาชิกในครอบครัว |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อน | <input type="checkbox"/> 4. โฆษณา แผ่นพับ โบปลิขของร้าน |
| <input type="checkbox"/> 5. เว็บไซต์ | |

2. 5 ประเภทหนังสือที่ท่านซื้อประจำ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นวนิยาย | <input type="checkbox"/> 2. เรื่องสั้น |
| <input type="checkbox"/> 3. คู่มือสอบ | <input type="checkbox"/> 4. ตำราวิชาการ |
| <input type="checkbox"/> 5. ศาสนา | <input type="checkbox"/> 6. จิตวิทยา |
| <input type="checkbox"/> 7. คอมพิวเตอร์ | <input type="checkbox"/> 8. บริหาร |
| <input type="checkbox"/> 9. สุขภาพ / กีฬา | <input type="checkbox"/> 10. ท่องเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> 11. หนังสือสำหรับเด็ก | <input type="checkbox"/> 12. ตำราอาหาร |
| <input type="checkbox"/> 13. หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 14. นิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> 15. อื่น ๆ | |

2. 6 ท่านเข้าร้านหนังสือเพื่อหาซื้อหนังสือบ่อยแค่ไหน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 2 - 3 วัน / ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. 1 สัปดาห์ / ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 2 สัปดาห์ / ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. 1 เดือน / ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. 2 เดือน / ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. นานกว่า 2 เดือน / ครั้ง |

2.7 ท่านมักจะไปร้านหนังสือวันใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์ – ศุกร์ | <input type="checkbox"/> 2. วันเสาร์ – อาทิตย์ |
| <input type="checkbox"/> 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์ | |

2.8 ท่านมักจะไปร้านหนังสือเวลาใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 09.00-12.00 น. | <input type="checkbox"/> 2. 13.00-15.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 16.00-18.00 น. | <input type="checkbox"/> 4. 19.00-21.00 น. |

2. 9 ส่วนใหญ่ท่านซื้อหนังสือ/นิตยสาร/พ็อกเก็ตบุ๊กเดือนละกี่เล่ม

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 – 3 เล่ม | <input type="checkbox"/> 2. 4-5 เล่ม |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 5 เล่ม | |

2. 10 ส่วนใหญ่ท่านซื้อหนังสือ/พ็อกเก็ตบุ๊ก/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์และอื่นๆเดือนละกี่บาท

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 500 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 501 – 1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 1,001 – 1,500 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 1,501 – 2,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 2,001 บาทขึ้นไป | |

2.11 ท่านจ่ายชำระค่าหนังสือโดยวิธีใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เงินสด | <input type="checkbox"/> 2. บัตรเครดิต |
| <input type="checkbox"/> 3. อื่น ๆ ระบุ..... | |

ส่วนประสมการตลาด บริการ	ร้านจำหน่ายหนังสือประเภทหนังสือ		ร้านจำหน่ายหนังสือประเภทไม่ใช้แฟรนไชส์		ร้านจำหน่ายหนังสือประเภทไม่ใช้แฟรนไชส์	
	ประเภทแฟรนไชส์		ประเภทไม่ใช้แฟรนไชส์		ประเภทไม่ใช้แฟรนไชส์	
	ร้านนายอินทร์		ร้านเดอะบุ๊คเฮาส์		ร้านเดอะบุ๊คเฮาส์	
	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด
4. มีการจัดทำบัตรสมาชิก ให้ลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย
	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด
5. มีบริการห่อปกและห่อ ของขวัญให้ลูกค้าฟรี	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย
	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย
	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด
1. มีระบบการชำระเงินที่ รวดเร็ว	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย
	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด
2. ลูกค้าสามารถหยิบ หนังสือก่อนชื้อได้	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย
	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย
	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด
1. พนักงานสามารถให้ คำแนะนำและแก้ไขปัญหา ตามที่ลูกค้าต้องการได้	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย
	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด
2. พนักงานมีมนุษย สัมพันธ์ดีกับลูกค้า	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย
	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด
3. พนักงานให้ความสำคัญ ในการให้บริการ	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย
	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด	ปาน กลาง	มากที่สุด

ส่วนประสมการตลาด บริการ	ร้านจำหน่ายหนังสือประเภทหนังสือ		ร้านจำหน่ายหนังสือประเภทไม่ใช้แฟรนไชส์		ร้านจำหน่ายหนังสือประเภทไม่ใช้แฟรนไชส์	
	ประเภทแฟรนไชส์		ไม่ใช้แฟรนไชส์		ไม่ใช้แฟรนไชส์	
	ร้านนายอินทร์		ร้านเดออะบูคเฮาส์		ร้านเดออะบูคเฮาส์	
	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด
ปัจจัยด้านการสร้างและ การนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ 1.บรรยากาศการตกแต่ง ร้านสะอาด และสวยงาม 2.ขนาดของร้านมีความ เหมาะสม 3.มีสถานที่จอดรถ สะดวกสบาย 4.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการจำหน่าย 5.ชื่อเสียงร้านหนังสือเป็นที่ รู้จักอย่างดี	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด
	มาก	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง
	ปาน กลาง	น้อย	ปาน กลาง	น้อย	ปาน กลาง	น้อย
	น้อย	มากที่สุด	น้อย	มากที่สุด	น้อย	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการร้านจำหน่ายหนังสือ

4.1 ประเภทร้านแฟรนไชส์

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4.2 ประเภทร้านไม่ใช่แฟรนไชส์

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้อมูลร้านจำหน่ายหนังสือประเภทแฟรนไชส์และประเภทไมใช่แฟรนไชส์

ร้านนายอินทร์

บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งบริษัทในเครือเพื่อดำเนินงานในด้านการจัดจำหน่ายทั้งค้าปลีกและค้าส่ง ภายใต้ชื่อ บริษัทอมรินทร์ บুক เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้จัดจำหน่ายนิตยสาร หนังสือ ที่ผลิตจากธุรกิจสำนักพิมพ์ และรับจ้างจัดจำหน่ายนิตยสาร และหนังสือจากสำนักพิมพ์อื่นๆด้วย ขณะเดียวกัน ได้เปิดร้านหนังสือ เพื่อดำเนินธุรกิจค้าปลีกชื่อ ร้านนายอินทร์ ปัจจุบันมีด้วยกันทั้งสิ้น 119 สาขาและให้ดำเนิน การในรูปแบบแฟรนไชส์ ซึ่งร้านนายอินทร์ ในจังหวัดนครปฐมมีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้บริเวณแหล่งชุมชนและโรงเรียน สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก ร้านเป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น 2 คูหา ขนาดใหญ่ ใช้พื้นที่ชั้น 1 เป็นที่จัดจำหน่ายหนังสือ นิตยสาร และเครื่องเขียน มีสภาพร้านสะอาด โปร่งสบายไม่อึดอัด

ร้านซีเอ็ด

บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน) (SE-EDUCATION Public Company Limited) ชื่อย่อทางการค้า คือ ซีเอ็ด (SE-ED) ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2517 ด้วยทุนจดทะเบียน 99 ,000 บาท พ.ศ. 2533 ซีเอ็ดจึงยื่นเรื่องเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พร้อมกันนี้ก็ได้อริเริ่มโครงการร้านหนังสือ ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ โดยตั้งอยู่ภายในห้างใหญ่ ขึ้นเพื่อเพิ่มช่องทางในการกระจายสินค้าสู่ผู้บริโภค โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้ที่ชื่นชอบการเดินทางซื้อหนังสือ และ พ.ศ.2539 ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ ได้ริเริ่มเปิดในซูเปอร์เซ็นเตอร์ ร้านซีเอ็ดในจังหวัดนครปฐมมีสถานที่ตั้งอยู่ในโลตัสซูเปอร์เซ็นเตอร์ ชั้น 2 ซึ่งโลตัสซูเปอร์เซ็นเตอร์ตั้งอยู่ติดกับถนนเพชรเกษม ไม่ใกล้แหล่งชุมชน เป็นร้านขนาดกลาง มีสภาพร้านสะอาด จัดวางหนังสือเป็นหมวดหมู่ จัดจำหน่ายหนังสือ นิตยสาร

ร้านเดอะบุ๊คเฮ้าส์

ร้านเดอะบุ๊คเฮ้าส์ เป็นร้านจำหน่ายหนังสือที่อยู่ในจังหวัดนครปฐม โดยเปิดดำเนินการมาเป็นเวลากว่า 15 ปี สถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และโรงเรียน สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก ร้านเป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น 2 คูหา ขนาดใหญ่ ใช้พื้นที่ชั้น 1 และ 2 เป็นที่จัดจำหน่ายหนังสือ นิตยสาร คู่มือสอบ และเครื่องเขียน มีสภาพร้านสะอาด โปร่งสบายไม่อึดอัด

ร้านบุ๊คส์จูเนียร์

ร้านบุ๊คส์จูเนียร์ เป็นร้านจำหน่ายหนังสือที่อยู่ในจังหวัดนครปฐม โดยเปิดดำเนินการมาเป็นเวลากว่า 10 ปี สถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก ร้านเป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น 2 คูหา ขนาดใหญ่ ใช้พื้นที่ชั้น 1 และ 2 เป็นที่จัดจำหน่ายหนังสือ คู่มือสอบ และเครื่องเขียน มีสภาพร้านสะอาด โปร่งสบายไม่อึดอัด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อสกุล	นางสาวณชรร แสนหันพกุล
วัน เดือน ปี เกิด	5 มิถุนายน 2516
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2539 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ.2539-2548 หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท บีทาเกิน จำกัด
พ.ศ. บริษัท บีทาเกิน จำกัด	2549 - ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved