

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามชุดที่

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในตราสินค้าร้านหนังสือ

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานการวิจัยของนักศึกษาปริญญาเอก คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) เรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในตราสินค้าร้านหนังสือ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาวิจัยต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้จากท่านทั้งหมดเป็นความลับ และนำเสนอผลที่ได้ในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า จำนวน 19 ข้อ
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคม จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันของลูกค้า จำนวน 9 ข้อ
- ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความภักดีในตราสินค้า จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 25 - 30 ปี () 2. 31 - 35 ปี
 () 3. 36 - 40 ปี () 4. 41 - 45 ปี
 () 5. 46 - 50 ปี () 6. 51 - 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
 () 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () 4. รับจ้าง/อาชีพอิสระ
 () 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. 10,000 บาท หรือต่ำกว่า () 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 บาทขึ้นไป

6. ปัจจุบันท่านใช้บริการร้านหนังสือใดเป็นประจำ (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

- () 1. ร้านซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ () 2. ร้านบีทูเอส
 () 3. ร้านคิโนะคุนิยะ () 4. ร้านนายอินทร์
 () 5. ร้านเอเชียบุ๊คส์ () 6. ร้านดอกหญ้า
 () 7. ร้านแพร์พิทยา () 8. ศูนย์หนังสือจุฬาฯ
 () 9. ศูนย์หนังสือม.ธรรมศาสตร์ () 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 การบริหารประสบการณ์ลูกค้า

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ประสบการณ์ด้านกายภาพ						
1	ร้านหนังสือมีหนังสือออกใหม่วางจำหน่ายเสมอ					
2	ร้านหนังสือมีทั้งหนังสือไทยและหนังสือต่างประเทศให้เลือกซื้อ					
3	ร้านหนังสือจำหน่ายสินค้าที่หลากหลาย เช่น หนังสือ เครื่องเขียน สื่อบันเทิง กีฬา เป็นต้น					
4	หนังสือและสินค้าอื่นๆ ในร้านหนังสือมีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ					
5	หนังสือและสินค้าอื่นๆ มีราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านหนังสือร้านอื่น					
6	ร้านหนังสือมีกิจกรรมส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การให้ส่วนลด ของแถม เป็นต้น					
7	ร้านหนังสือมีกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้าร่วม เช่น งานเปิดตัวหนังสือ งานเสวนา ความรู้ เป็นต้น					
8	ร้านหนังสือมีสาขาจำนวนมากให้เลือกใช้บริการ					
9	พนักงานร้านหนังสือมีความสุภาพอ่อนน้อม					
10	พนักงานร้านหนังสือสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
11	ร้านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ					
12	อากาศภายในร้านหนังสือมีอุณหภูมิเหมาะสม					
13	การออกแบบตกแต่งร้านหนังสือมีความสวยงาม					
14	การจัดวางหนังสือเป็นหมวดหมู่ชัดเจน และจัดวางสินค้าอื่นๆ เป็นระเบียบ					
15	หนังสือและสินค้าอื่นๆ ในร้านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ					
ประสบการณ์ด้านความรู้สึก						
16	บรรยากาศภายในร้านหนังสือทำให้ท่านรู้สึกชื่นชอบ					
17	การใช้แสงและสีภายในร้านหนังสือทำให้ท่านรู้สึกไม่เคร่งเครียด					
18	การเปิดเพลงบรรเลงภายในร้านหนังสือทำให้ท่านรู้สึกเพลิดเพลิน					
19	สีหน้ายิ้มแย้มของพนักงานร้านหนังสือทำให้ท่านรู้สึกถึงความเป็นมิตร					

ส่วนที่ 3 อิทธิพลทางสังคม

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- | | | |
|--------------|---------|--------------------|
| ระดับคะแนน 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| ระดับคะแนน 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| ระดับคะแนน 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| ระดับคะแนน 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| ระดับคะแนน 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |

ชื่อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
อิทธิพลจากครอบครัว						
1	ท่านเลือกใช้บริการร้านหนังสือเพราะสมาชิกในครอบครัวของท่านใช้บริการเป็นประจำ					
2	ท่านเลือกใช้บริการร้านหนังสือเพราะสมาชิกในครอบครัวของท่านแนะนำให้ใช้					
3	ท่านเลือกใช้บริการร้านหนังสือเพราะสมาชิกในครอบครัวของท่านบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับร้านหนังสือที่พวกเขาได้รับให้ท่านฟัง					
อิทธิพลจากเพื่อน						
4	ท่านเลือกใช้บริการร้านหนังสือเพราะเพื่อนของท่านใช้บริการเป็นประจำ					
5	ท่านเลือกใช้บริการร้านหนังสือเพราะเพื่อนของท่านแนะนำให้ใช้					
6	ท่านเลือกใช้บริการร้านหนังสือเพราะเพื่อนของท่านบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับร้านหนังสือที่พวกเขาได้รับให้ท่านฟัง					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันของลูกค้า

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความผูกพันที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- | | | |
|--------------|---------|------------------|
| ระดับคะแนน 1 | หมายถึง | ผูกพันน้อยที่สุด |
| ระดับคะแนน 2 | หมายถึง | ผูกพันน้อย |
| ระดับคะแนน 3 | หมายถึง | ผูกพันปานกลาง |
| ระดับคะแนน 4 | หมายถึง | ผูกพันมาก |
| ระดับคะแนน 5 | หมายถึง | ผูกพันมากที่สุด |

ข้อ	ข้อความ	ระดับความผูกพัน				
		5	4	3	2	1
ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตราสินค้าอย่างแรงกล้า						
1	ท่านมั่นใจว่าร้านหนังสือสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี					
2	ท่านมั่นใจว่าร้านหนังสือเสนอสินค้าและบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า					
3	เมื่อต้องการใช้บริการร้านหนังสือ ท่านจะนึกถึงร้านหนังสือที่ท่านใช้บริการอยู่เท่านั้น					
ความทุ่มเทและใส่ใจในตราสินค้า						
4	ท่านรู้สึกดีที่เป็นลูกค้าของร้านหนังสือ					
5	ท่านรู้สึกพอใจทุกครั้งเมื่อใช้บริการร้านหนังสือ					
6	ท่านรู้สึกสนใจในกิจกรรมส่งเสริมการขายของร้านหนังสือ เช่น ส่วนลดสำหรับสมาชิก เป็นต้น					
การมีส่วนร่วม						
7	ท่านให้ข้อเสนอแนะแก่พนักงานในสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือต้องการได้รับเพิ่มเติมจากร้านหนังสือ					
8	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษที่ร้านหนังสือจัดขึ้น เช่น งานเปิดตัวหนังสือ งานเสวนาความรู้ เป็นต้น					
9	ท่านเข้าร่วมในช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของร้านหนังสือ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น					

ส่วนที่ 5 ความภักดีในตราสินค้า

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความภักดีที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- | | | |
|--------------|---------|-----------------|
| ระดับคะแนน 1 | หมายถึง | ภักดีน้อยที่สุด |
| ระดับคะแนน 2 | หมายถึง | ภักดีน้อย |
| ระดับคะแนน 3 | หมายถึง | ภักดีปานกลาง |

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ภัคดีมาก
 ระดับคะแนน 5 หมายถึง ภัคดีมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความภัคดี				
		5	4	3	2	1
การใช้บริการซ้ำ						
1	เมื่อคุณภาพสินค้าและบริการที่ได้รับไม่เป็น อย่างที่คุณคิดไว้ ท่านยังคงใช้บริการร้าน หนังสือร้านเดิมต่อไป					
2	เมื่อร้านหนังสือร้านอื่นมีกิจกรรมส่งเสริม การขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา ของ แถม เป็นต้น ท่านยังคงใช้บริการร้านหนังสือร้านเดิม ต่อไป					
การไม่เปลี่ยนตราสินค้า						
3	ท่านรู้สึกลำบากใจที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการ ร้านหนังสือร้านอื่น					
4	ท่านจะเลือกใช้บริการร้านหนังสือร้านเดิม ต่อไป แม้ราคาสินค้าจะเพิ่มสูงขึ้น					
5	ท่านจะเลือกใช้บริการร้านหนังสือร้านเดิม ต่อไป แม้มีบุคคลอื่นแนะนำให้เปลี่ยนไปใช้บริการ ร้านหนังสือร้านอื่น					
การบอกต่อ						
6	ท่านพูดถึงสิ่งที่ดีเกี่ยวกับร้านหนังสือที่ท่าน ใช้บริการอยู่ให้บุคคลอื่นฟัง					
7	ท่านชักชวนให้บุคคลอื่นใช้บริการร้าน หนังสือร้านเดียวกับท่าน					

.....ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	ลลิตา พ่วงมหา
วัน เดือน ปี เกิด	18 พฤษภาคม 2529
ที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2553	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2550	นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาการโฆษณา (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ