



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เซเว่น อีเลฟเว่น

 โลตัส เอ็กซ์เพรส

แบบสอบถาม

พฤติกรรมในการซื้อสินค้าและบริการจากร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าวิจัยแบบอิสระระดับปริญญาโท หลักสูตร
เศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการซื้อสินค้าและ
บริการจากร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ซึ่ง
ข้อมูลทุกอย่างจะเก็บเป็นความลับและจะใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมื่อ
มา ณ ที่นี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

 ชาย

 หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพการสมรส

 โสด

 สมรส

 หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา

 มัธยมศึกษา

 ปริญญาตรี

 สูงกว่าปริญญาตรี

 ไม่ได้ศึกษา

5. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> นักเรียน / นักศึกษา | <input type="radio"/> แม่บ้าน / พ่อบ้าน |
| <input type="radio"/> รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | <input type="radio"/> ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="radio"/> พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="radio"/> เกษตรกร |
| <input type="radio"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="radio"/> 5,001-10,000 บาท |
| <input type="radio"/> 10,001-15,000 บาท | <input type="radio"/> 15,001-20,000 บาท |
| <input type="radio"/> 20,001-25,000 บาท | <input type="radio"/> 25,001-30,000 บาท |
| <input type="radio"/> 30,001-35,000 บาท | <input type="radio"/> 40,000-45,000 บาท |
| <input type="radio"/> 45,001-50,000 บาท | <input type="radio"/> ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป |

7. รายได้รวมทั้งหมดในครัวเรือน

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> ไม่เกิน 20,000 บาท | <input type="radio"/> 20,001-30,000 บาท |
| <input type="radio"/> 30,001-40,000 บาท | <input type="radio"/> 40,001-50,000 บาท |
| <input type="radio"/> 50,001-60,000 บาท | <input type="radio"/> 60,001 บาทขึ้นไป |

8. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....คน

9. จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่มีรายได้.....คน

10. ประเภทที่พักอาศัย

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> บ้านพักของตนเอง | <input type="radio"/> อาศัยอยู่กับบิดา มารดา |
| <input type="radio"/> คอนโดมีเนียม / อาคารพาณิชย์ | <input type="radio"/> บ้านเช่า / หอพัก |
| <input type="radio"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านราคา					
- ราคาสินค้าสมเหตุสมผล					
- มีการติดป้ายราคาที่สังเกตเห็นได้ชัดเจน					
2. ด้านผลิตภัณฑ์					
- สินค้าสอดคล้องความต้องการของผู้บริโภค					
- สินค้ามีคุณภาพ ใหม่ สด และสะอาด					
- ปลอดภัย					
- มีสินค้าจำหน่ายหลายประเภทหลายยี่ห้อ					
- มีสินค้าหลายขนาด หลายรูปแบบให้เลือก					
- การมีสินค้าราคาพิเศษสับเปลี่ยนมาจำหน่าย					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
- สถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวก					
- จำนวนที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยในการให้บริการ					
- การจัดวางสินค้าและการจัดร้านเป็นสัดส่วน					
- และง่ายต่อการเลือกซื้อ					
- การจัดร้านสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็นและสิ่งสกปรก					
- มีบริการเปิดปิดประตูอัตโนมัติ					

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด					
- การโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง					
- การส่งเสริมการขายเช่น ของแถมการ สะสม แถมปีเพื่อแลกสินค้า การลดราคา ฯลฯ					
5.ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร					
- ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป					
- การตกแต่งร้านทันสมัยสวยงาม					
6.ด้านการให้บริการของพนักงาน					
- ความมีมนุษยสัมพันธ์สุภาพและ กระตือรือร้น ในการให้บริการ					
- การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า					
- การให้บริการที่ฉับไวและคิดเงินได้อย่าง ถูกต้อง					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการซื้อสินค้าและบริการ

1. ท่านมาซื้อสินค้ากับให้ใคร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ตัวเอง

เพื่อน

ครอบครัว

เพื่อนร่วมงาน

2. ความถี่ในการซื้อสินค้าและใช้บริการจากร้านสะดวกซื้อ

ทุกวัน

สัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง

เดือนละ 2 - 3 ครั้ง

สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

เดือนละ 1 ครั้ง

ไม่นำมาซื้อแล้วแต่โอกาส

3. ช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าและบริการบ่อยที่สุด

- 06.01 -10.00 น.
 10.01 -14.00 น.
 14.01 -18.00 น.
 18.01 -22.00 น.
 22.01 -02.00 น.
 02.01 -06.00 น.

4. ผู้ที่มีส่วนตัดสินใจให้ซื้อ

- ตัดสินใจเอง
 เพื่อนฝูง
 ญาติ
 เพื่อนร่วมงาน
 บุคคลในครอบครัว
 อื่นๆ (โปรด

ระบุ).....

5. ประเภทของสินค้าและบริการที่ซื้อในครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- อาหารสด
 อาหารปรุงสำเร็จ
 เบเกอรี่
 วิซิตี ซิตี
 ขนมและเครื่องดื่ม
 หนังสือ เครื่องเขียน
 ข้าวสารและเครื่องปรุง
 สุรา ไวน์ และบุหรี
 ยารักษาโรค
 ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด ในห้องน้ำ/ห้องครัว/บ้าน
 อุปกรณ์ทำความสะอาด
 บัตรเติมเงิน

โทรศัพท์มือถือ

- ของใช้ในชีวิตประจำวัน สบู่ แชมพู ฯลฯ

6. จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อสินค้าและบริการในครั้งนี้.....บาท

7. บุคคลที่ร่วมเดินทางมาซื้อสินค้าในครั้งนี้

- มากคนเดียว
 มากับเพื่อน
 มากับครอบครัว (สามี ,ภรรยา ,บุตร)
 มากับญาติ พี่น้อง พ่อแม่

8. ท่านใช้บริการชำระเงินเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส/บิลเพย์मेंท์) หรือไม่

ใช่บริการ

ค่าไฟฟ้า

ค่าน้ำประปา

บัตรเครดิตและสินเชื่อ

ค่าประกันภัย/

ประกันชีวิต

ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

ค่าบริการ

อินเทอร์เน็ต

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ไม่ใช่บริการ

9. แหล่งข้อมูลที่คุณบริโภคทราบข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

โทรทัศน์

หนังสือพิมพ์

โฆษณาจากรายการวิทยุ

แผ่นพับ ใบปลิว

ป้ายโฆษณาหน้าร้าน ในร้าน

พนักงานแจ้งให้ทราบ

คำบอกเล่าจากผู้อื่น

10. รายการส่งเสริมการขายที่ชื่นชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การลดราคา

การได้รับของแจก

การจัดรายการพิเศษ เช่น ใช้บัตรเติมเงินเป็นส่วนลด

การสะสมแต้มเพื่อแลก

ของรางวัล

การแจกของแถมเมื่อซื้อสินค้าครบตามจำนวน

การได้คู่มือส่วนลด

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. โดยปกติแล้วท่านซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อที่ใดมากที่สุด

เซเว่น อีเลฟ เวน

เทสโก้ โลตัส เอ็กซ์เพรส

อื่นๆ เช่น 108 ซุปเปอร์, Family mart ฯลฯ

12. เหตุผลที่ท่านจะกลับเข้ามาซื้อสินค้าและบริการจากร้านสะดวกซื้อในครั้งต่อไปหรือไม่

ซื้อเพราะ

สินค้ามีคุณภาพ

ต้องการให้มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค

พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ต้องการให้มีการบริการชำระเงินด้วยบัตร

เครดิต

พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ไม่ซื้อเพราะ

.....

.....

.....

.....

.....

13. หากท่านไม่ได้ไปซื้อสินค้าและบริการจากร้านสะดวกซื้อท่านจะไปซื้อที่ไหนบ้าง

ร้านขายของชำ

ตลาดสด

ร้านค้าส่ง

ซุปเปอร์มาเก็ต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการซื้อสินค้าและบริการ

ความพึงพอใจในการซื้อสินค้าและบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านราคา - ราคาสินค้าสมเหตุสมผล - มีการติดป้ายราคาที่สังเกตเห็นได้ชัดเจน					
2. ด้านผลิตภัณฑ์ - สินค้าสอดคล้องความต้องการของผู้บริโภค - สินค้ามีคุณภาพ ใหม่ สด และสะอาด ปลอดภัย - มีสินค้าจำหน่ายหลายประเภทหลายยี่ห้อ - มีสินค้าหลายขนาด หลายรูปแบบให้เลือก - การมีสินค้าราคาพิเศษสับเปลี่ยนมาจำหน่าย					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย - สถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวก - จำนวนที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยในการให้บริการ - การจัดวางสินค้าและการจัดร้านเป็นสัดส่วน และง่ายต่อการเลือกซื้อ - การจัดร้านสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็นและสิ่งสกปรก					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด - การโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง - การส่งเสริมการขายเช่น ของแถมการสะสม แต้มปีเพื่อแลกสินค้า การลดราคา ฯลฯ					

ส่วนที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการซื้อสินค้าและบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร					
- ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป					
- การตกแต่งร้านทันสมัยสวยงาม					
6.ด้านการให้บริการของพนักงาน					
- ความมีมนุษยสัมพันธ์สุภาพและกระตือรือร้น					
ในการให้บริการ					
- การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า					
- การให้บริการที่จับใจและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายพงศ์ปณต มังฆะรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	3 ธันวาคม 2527
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2551 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประสบการณ์	พ.ศ. 2551-2553 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัดมหาชน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved