

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ภาคผนวก

เฉพาะเจ้าหน้าที่

No. ....

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมทางการค้าปลีกของร้านค้า  
ปลีกขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อการซื้อของผู้บริโภค ข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้  
ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ ข้าพเจ้าขอขอบคุณในความร่วม  
มือของท่านในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายพงศา นวมครุฑ

ผู้จัดทำ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่เหมาะสม

ส่วนที่ 1 โปรดให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ V1 ( )
  1. ( ) ชาย
  2. ( ) หญิง
2. อายุ V2 ( )
  1. ( ) น้อยกว่า 20 ปี
  2. ( ) 20 - 35 ปี
  3. ( ) 36 - 50 ปี
  4. ( ) มากกว่า 50 ปี
3. สถานะภาพ V3 ( )
  1. ( ) โสด
  2. ( ) สมรส
4. ระดับการศึกษาสูงสุด V4 ( )
  1. ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า
  2. ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
  3. ( ) อนุปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือเทียบเท่า
  4. ( ) ปริญญาตรี
  5. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน V5 ( )
  1. ( ) ต่ำกว่า 7,500 บาท
  2. ( ) 7,500 - 15,000 บาท
  3. ( ) 15,001 - 22,500 บาท
  4. ( ) 22,501 บาทขึ้นไป
6. อาชีพ V6 ( )
  1. ( ) นักเรียน นักศึกษา
  2. ( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
  3. ( ) ราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  4. ( ) พนักงานบริษัทเอกชน
  5. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรซื้อของท่านในการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

1. ท่านซื้อสินค้าประเภทใดบ้างจากร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) V7 ( )
  1. ( ) เครื่องใช้ไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ถ่ายภาพ อุปกรณ์สื่อสาร
  2. ( ) อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์กีฬา เครื่องมือช่าง อุปกรณ์ทำสวน
  3. ( ) ผลิตภัณฑ์ในครัวเรือน เช่น ผลิตภัณฑ์ดูแลรักษาร่างกาย อุปกรณ์ทำความสะอาด
  4. ( ) เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ เครื่องหนัง
  5. ( ) อาหาร เครื่องดื่ม ยา
  6. ( ) หนังสือ ของเด็กเล่น
  7. ( ) ผลิตภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยง
2. โดยปกติท่านซื้อสินค้าประเภทใดปริมาณมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง V8 ( )
  1. ( ) เครื่องใช้ไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ถ่ายภาพ อุปกรณ์สื่อสาร
  2. ( ) อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์กีฬา เครื่องมือช่าง อุปกรณ์ทำสวน
  3. ( ) ผลิตภัณฑ์ในครัวเรือน เช่น ผลิตภัณฑ์ดูแลรักษาร่างกาย อุปกรณ์ทำความสะอาด
  4. ( ) เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ เครื่องหนัง
  5. ( ) อาหาร เครื่องดื่ม ยา
  6. ( ) หนังสือ ของเด็กเล่น
  7. ( ) ผลิตภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยง
3. ท่านมาใช้บริการโดยประมาณเดือนละ V9 ( )
  1. ( ) 1-2 ครั้ง
  2. ( ) 3-4 ครั้ง
  3. ( ) มากกว่า 5 ครั้ง
  4. ( ) ไม่แน่นอน
4. ในการใช้บริการท่านใช้เวลาโดยเฉลี่ยต่อครั้ง V10 ( )
  1. ( ) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
  2. ( ) 1 ชั่วโมง
  3. ( ) 2 ชั่วโมง
  4. ( ) 3 ชั่วโมง
  6. ( ) มากกว่า 3 ชั่วโมง
5. โดยปกติท่านใช้บริการช่วงวัน V11 ( )
  1. ( ) จันทร์ - พฤหัสบดี
  2. ( ) ศุกร์
  3. ( ) เสาร์ - อาทิตย์
  4. ( ) ไม่แน่นอน
6. ส่วนมากท่านมาใช้บริการในช่วงเวลา V12 ( )
  1. ( ) เช้า
  2. ( ) 12.00 น. - 13.00 น.
  3. ( ) บ่าย
  4. ( ) หลังเลิกงาน
  5. ( ) ไม่แน่นอน

7. โดยปกติท่านใช้เงินในการซื้อสินค้าต่อครั้ง เท่าใด V13 ( )

1. ( ) น้อยกว่า 500 บาท 2. ( ) 500 - 1,000 บาท  
3. ( ) 1,001 - 1,500 บาท 4. ( ) 1,501 - 2,000 บาท  
6. ( ) มากกว่า 2,000 บาท

8. ปัจจุบันท่านซื้อสินค้าจากร้านใดบ่อยที่สุด V14 ( )

1. ( ) คาร์ฟูรีไฮเปอร์มาร์เก็ต 2. ( ) โลตัสซูเปอร์เซ็นเตอร์  
3. ( ) โอของไฮเปอร์มาร์เก็ต

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของท่าน

ในการเลือกซื้อสินค้า ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยในข้อต่างๆต่อไปนี้อย่างไร โดยแบ่งความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความสำคัญ

ปัจจัยของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ที่มีผลต่อการซื้อของท่าน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. มีสินค้าจำหน่ายหลายประเภท หลายยี่ห้อ					V15( )
2. มีสินค้าจำหน่ายหลายขนาด รูปแบบ รุ่น					V16( )
3. มีสินค้าตรงตามความต้องการ					V17( )
4. มีสินค้ามีคุณภาพ ใหม่ สด และสะอาด					V18( )
5. มีสินค้าตามโอกาสและเทศกาลจำหน่าย					V19( )
6. มีการบริการจัดส่งสินค้า					V20( )
7. มีบุคลากรแนะนำสินค้าด้านเทคนิค					V21( )
8. มีการรับประกันสินค้า					V22( )
9. มีบริการทดสอบการใช้งานของสินค้าก่อนซื้อ					V23( )
10. มีบริการนั่ง ทอด อย่างอาหารสดฟรี					V24( )
11. สามารถตรวจสอบราคาสินค้าได้จากเครื่องตรวจ สอบราคา					V25( )
12. มีจำนวนช่องชำระเงินเพียงพอ					V26( )
13. การคิดเงินที่ถูกต้องแม่นยำของเครื่องคิดเงินและ พนักงานเก็บเงิน					V27( )
14. มีบริการศูนย์อาหาร					V28( )

ปัจจัยของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ที่มีผลต่อความสำเร็จของท่าน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
1. สินค้าราคาถูกกว่าร้านค้านอื่น ๆ					V29( )
2. มีป้ายราคาสินค้าที่สังเกตเห็นได้ชัด					V30( )
3. การยินดีคืนเงินเป็น 2 เท่าของส่วนต่างราคาสินค้า เมื่อพบสินค้าร้านอื่นมีราคาถูกกว่า					V31( )
4. การลดราคาสินค้าตามเทศกาลและโอกาส					V32( )
5. สามารถชำระเงินได้ด้วยบัตรเครดิต					V33( )
6. มีสินค้าราคาพิเศษลับเปลี่ยนมาจำหน่าย					V34( )
7. จำหน่ายสินค้าแบบยกแพ็คเกจซึ่งมีราคาต่อหน่วยถูก กว่าปกติ					V35( )
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. เวลาเปิด-ปิด บริการ					V36( )
2. จัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ เลือกซื้อได้สะดวก					V37( )
3. มีป้ายแสดงตำแหน่งวางสินค้าชัดเจน					V38( )
4. วางผังภายในร้านให้มีทางเดินกว้าง การสัญจรภายใน ร้านสะดวก					V39( )
5. เป็นร้านที่มีขนาดใหญ่ มีพื้นที่ภายในร้านกว้าง					V40( )
6. การจัดร้านสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็นและสิ่งสกปรก					V41( )
7. ไม่มีเสียงรบกวนที่นำราคา					V42( )
8. มีห้องลองเสื้อผ้า					V43( )
9. มีรถเข็นและตะกร้าไว้ให้บริการ					V44( )
10. สถานที่ตั้งเดินทางมาได้สะดวก					V45( )
11. มีที่จอดรถในที่ร่ม เพียงพอ ปลอดภัยและไม่เสีย ค่าบริการ					V46( )
12. มีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ของร้านขนาดใหญ่ สังเกตเห็นได้ง่าย					V47( )
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การโฆษณาทางสื่อต่างๆ					V48( )
2. การแจกแผ่นพับรายการสินค้าราคาพิเศษ					V49( )
3. การจัดแสดงสินค้า ณ จุดจำหน่าย					V50( )
4. การสาธิตการใช้สินค้า					V51( )
5. การแจกสินค้าตัวอย่าง					V52( )

ปัจจัยของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ที่มีผลต่อการซื้อของท่าน	ระดับความสำคัญ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6. การจัดกิจกรรมพิเศษตามเทศกาล						V53( )
7. การเข้าร่วมกิจกรรมส่วนรวมต่างๆของจังหวัด เชียงใหม่						V54( )
<b>ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร</b>						
1. ให้บริการสินค้าครบทุกสิ่งในทีเดียวกัน						V55( )
2. มีจำนวนสินค้าให้เลือกมาก						V56( )
3. จำหน่ายสินค้าราคาต่ำ						V57( )
4. มีการตกแต่งร้านทันสมัย สวยงามบรรยากาศน่า เข้า						V58( )
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆไว้บริการครบครัน						V59( )
6. ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป						V60( )
7. เป็นร้านสาขาจากต่างประเทศหรือกรุงเทพฯ						V61( )
8. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ กระตือรือร้น ใน การให้บริการ						V62( )

ปัญหาที่ท่านพบจากการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

---



---



---



---



---



---



---

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

---



---



---



---



---



---



---

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นายพงศา นวมครุฑ
- วัน เดือน ปีเกิด 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2514
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2531  
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง ปีการศึกษา 2535
- ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน : ผู้จัดการศูนย์ปฏิบัติการและบำรุงรักษาอุปกรณ์ชุมสายโทรศัพท์ จังหวัดเชียงใหม่ บริษัทไทยเทเลโฟนเอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น (มหาชน) จำกัด