

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อในสถาน
บริการน้ำมันในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา ของหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม และขอขอบคุณ
ในความร่วมมือและเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายณฤพล สิ้นทรัพย์ไพบูลย์
ผู้วิจัย

ชื่อสถานบริการ

- | | |
|--------------|---------------------------|
| 1. () เอสไอ | 2. () เซเว่น - อีเลฟเว่น |
| 3. () Big C | 4. () อื่นๆ |

วันที่..... เวลา.....น.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์

(1) เพศ

- | | |
|------------|-------------|
| 1. () ชาย | 2. () หญิง |
|------------|-------------|

(2) สถานภาพสมรส

- | | |
|-----------------|-------------|
| 1. () โสด | 2. () สมรส |
| 3. () อยู่ร้าง | |

(3) อายุ

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 1. () ต่ำกว่า 15 ปี | 2. () 15 - 20 ปี |
| 3. () 21 - 30 ปี | 4. () 31 - 41 ปี |
| 5. () 41 - 60 ปี | 6. () 61 ปีขึ้นไป |

(4) การศึกษา

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. () ต่ำกว่าประถมศึกษา | 2. () ประถมศึกษา |
| 3. () มัธยมศึกษา | 4. () ปวช. ปวส. หรือ อนุปริญญา |
| 5. ()ปริญญาตรี | 6. () สูงกว่าปริญญาตรี |
| 7. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

(5) อาชีพ

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1. () รับราชการ | 2. () พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| 3. () พนักงานบริษัทเอกชน | 4. () ธุรกิจส่วนตัว |
| 5. () นักเรียน/นักศึกษา | 6. () พ่อบ้าน, แม่บ้าน |
| 7. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

(6) รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---------------------------|-------------------------------|
| 1. () ต่ำกว่า 3,000 บาท | 2. () 3,001 – 7,000 บาท |
| 3. () 7,001 – 15,000 บาท | 4. () 15,001 – 30,000 บาท |
| 5. () 30,001 บาทขึ้นไป | 6. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

(7) ที่อยู่อาศัย

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. () ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย | 2. () นอกเขตอำเภอเมืองเชียงราย
(โปรดระบุ อำเภอ)..... |
| 3. () ต่างจังหวัด (ระบุ)..... | |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการมาใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน

(8) ปัจจัยด้านการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อของท่าน (กรุณาตอบโดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
- ผลิตภัณฑ์ขายในร้าน	()	()	()	()	()
- ราคา	()	()	()	()	()
- สถานที่	()	()	()	()	()
- การส่งเสริมการตลาด	()	()	()	()	()
- การบริการ	()	()	()	()	()

(9) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ (กรุณาตอบโดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
- มีให้เลือกหลายชนิด	()	()	()	()	()
- มีคุณภาพ	()	()	()	()	()
- มีความทันสมัย	()	()	()	()	()

- ไม่หมดอายุ () () () () ()
- มีให้เลือกหลายยี่ห้อ () () () () ()
- มีครบทุกประเภท () () () () ()
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... () () () () ()

(10) ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ (กรุณาตอบโดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

- | | <u>มากที่สุด</u> | <u>มาก</u> | <u>ปานกลาง</u> | <u>น้อย</u> | <u>ไม่มี</u> |
|---------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|--------------|
| - ราคาถูกกว่าที่อื่น | () | () | () | () | () |
| - ราคาเหมาะสม | () | () | () | () | () |
| - มีส่วนลดให้ | () | () | () | () | () |
| - ราคาสินค้าคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ | () | () | () | () | () |
| - อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | () | () | () | () | () |

(11) ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ(กรุณาตอบโดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

- | | <u>มากที่สุด</u> | <u>มาก</u> | <u>ปานกลาง</u> | <u>น้อย</u> | <u>ไม่มี</u> |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|--------------|
| - อยู่ใกล้บ้าน หรือ อยู่ระหว่างทางกลับบ้าน | () | () | () | () | () |
| - อยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือ อยู่ระหว่างทางไปทำงาน | () | () | () | () | () |
| - จอดรถสะดวก | () | () | () | () | () |
| - การตกแต่งร้าน จัดโทรทัศน์คำดูดี | () | () | () | () | () |
| - บรรยากาศภายในร้านดี | () | () | () | () | () |
| - ทำธุระบริเวณใกล้เคียง | () | () | () | () | () |
| - เข้า-ออก สะดวก | () | () | () | () | () |
| - สะอาด | () | () | () | () | () |
| - อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | () | () | () | () | () |

(12) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ(กรุณาตอบโดยใช้ x ในช่องที่ต้องการ)

	<u>มากที่สุด</u>	<u>มาก</u>	<u>ปานกลาง</u>	<u>น้อย</u>	<u>ไม่มี</u>
- การโฆษณา	()	()	()	()	()
- การประชาสัมพันธ์ เช่น ลงข่าว กิจกรรมต่าง ๆ ในหนังสือพิมพ์	()	()	()	()	()
- การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาสินค้า มีของแถม ชิงโชค	()	()	()	()	()

(13) ปัจจัยด้านการบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ (กรุณาตอบโดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

	<u>มากที่สุด</u>	<u>มาก</u>	<u>ปานกลาง</u>	<u>น้อย</u>	<u>ไม่มี</u>
- บริการรวดเร็ว คล่องแคล่ว	()	()	()	()	()
- สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	()	()	()	()	()
- พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในงาน	()	()	()	()	()
- พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส	()	()	()	()	()
- พนักงานพูดจาสุภาพ น่าเชื่อถือ	()	()	()	()	()
- คิดเงินรวดเร็ว ถูกต้อง	()	()	()	()	()
- แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	()	()	()	()	()
- เข้าใจความต้องการของลูกค้า	()	()	()	()	()
- พนักงานเอาใจใส่ด้านบริการ	()	()	()	()	()
- พนักงานมีความเป็นกันเอง	()	()	()	()	()
- รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	()	()	()	()	()
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	()	()	()	()	()

- (14) สื่อโฆษณาใดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าสะดวกซื้อแห่งนี้ (กรุณาตอบโดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

	<u>มากที่สุด</u>	<u>มาก</u>	<u>ปานกลาง</u>	<u>น้อย</u>	<u>ไม่มี</u>
- โทรทัศน์	()	()	()	()	()
- วิทยุ	()	()	()	()	()
- นิตยสาร	()	()	()	()	()
- หนังสือพิมพ์	()	()	()	()	()
- ป้ายโฆษณา	()	()	()	()	()
- ป้ายโฆษณากลางแจ้ง	()	()	()	()	()
- รถแห่	()	()	()	()	()
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	()	()	()	()	()

- (15) หากร้านค้าสะดวกซื้อในสถานี่บริการแห่งนี้จะทำการส่งเสริมการขาย ท่านชอบวิธีการส่งเสริมการขายแบบใด (กรุณาตอบ โดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

	<u>มากที่สุด</u>	<u>มาก</u>	<u>ปานกลาง</u>	<u>น้อย</u>	<u>ไม่มี</u>
- แจกของสมนาคุณ	()	()	()	()	()
- การลดราคาสินค้า	()	()	()	()	()
- ให้คูปองส่วนลดในการซื้อสินค้าอื่น ๆ	()	()	()	()	()
- ชิงโชค	()	()	()	()	()
- สะสมยอดซื้อ	()	()	()	()	()
- แลกซื้อสินค้าในราคาสมนาคุณ	()	()	()	()	()
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	()	()	()	()	()

(16) ถ้ามีการส่งเสริมการขายแบบให้ของแถม ๆ ที่ท่านชอบมากที่สุดคือ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--------------------------------|--------------------|------------------------|
| 1. () ปากกา | 2. () ถ้วย | 3. () น้ำดื่ม |
| 4. () นม | 5. () กระดาษทิชชู | 6. () บะหมี่สำเร็จรูป |
| 7. () กาแฟกระป๋อง | 8. () ขนมขบเคี้ยว | 9. () พวงกุญแจ |
| 10. () ตุ๊กตา, หุ่นยนต์ | 11. () สมุด | 12. () แก้วน้ำ |
| 13. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | | |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจที่มีผลต่อการมาใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน

(17) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ โดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
- ภาวะด้านเศรษฐกิจที่ถดถอยมีผลกระทบต่อการใช้ร้านค้าสะดวกซื้อหรือไม่	()	()	()	()	()
- ถ้ามีผลกระทบจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการลดลงเท่าใด	()	()	()	()	()
- แต่ครั้งที่เข้าไปใช้บริการ ปริมาณการซื้อน้อยลงเท่าใด	()	()	()	()	()
- ถ้าไม่มีผลกระทบจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการเพิ่มขึ้นเท่าใด	()	()	()	()	()
- แต่ครั้งที่เข้าไปใช้บริการ ปริมาณการซื้อเพิ่มขึ้นเท่าใด	()	()	()	()	()

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการร้านค้าสะดวกซื้อ

(18) มีปัญหาใดบ้างในร้านค้าสะดวกซื้อแห่งนี้ ที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงให้ดีขึ้น (กรุณาตอบทุกข้อ โดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

	<u>มากที่สุด</u>	<u>มาก</u>	<u>ปานกลาง</u>	<u>น้อย</u>	<u>ไม่มี</u>
- มีสินค้าไม่หลากหลาย	()	()	()	()	()
- การจัดแสดงสินค้าดูไม่เรียบร้อย	()	()	()	()	()
- การจัดเรียงสินค้าไม่ดีทำให้หาของยาก	()	()	()	()	()
- สินค้าขาดบ่อย	()	()	()	()	()
- สินค้าใกล้หมดอายุ	()	()	()	()	()
- สินค้าราคาสูงไป	()	()	()	()	()
- ราคาสินค้าเปลี่ยนแปลงบ่อย	()	()	()	()	()
- ขนาดของร้านเล็กไป	()	()	()	()	()
- ภายในร้านไม่สะอาด	()	()	()	()	()
- ที่จอดรถน้อยไป	()	()	()	()	()
- ทางเข้า-ออก ไม่สะดวก	()	()	()	()	()
- การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ	()	()	()	()	()
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	()	()	()	()	()

- (19) มีปัญหาด้านบริการเรื่องใดบ้าง ที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงให้ดีขึ้น (กรุณาตอบทุกข้อ โดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
- พนักงานบริการช้า ต้องคอยนาน	()	()	()	()	()
- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	()	()	()	()	()
- พนักงานไม่ยิ้มแย้ม	()	()	()	()	()
- พนักงานคิดเงินช้า	()	()	()	()	()
- พนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจงาน	()	()	()	()	()
เพียงพอ					
- พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	()	()	()	()	()
ได้อย่างรวดเร็ว					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	()	()	()	()	()

- (20) มีสินค้าใดที่ท่านต้องการจะซื้อ แต่ร้านค้าสะดวกซื้อไม่มีให้บริการบ้างในวันนี้

1. () ได้ครบตามต้องการ
2. () ไม่ได้ครบตามต้องการ (โปรดระบุสินค้าที่ไม่มี)
 1. 2.
 3. 4.
 5. 6.

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อกับสถานีบริการน้ำมันในสถานีบริการน้ำมัน

(เฉพาะผู้มาใช้บริการ ESSO ไทเกอร์มาร์ท)

- (21) ท่านเข้ามาใช้บริการซื้อสินค้าหรือบริการเติมน้ำมันในสถานีบริการแห่งนี้ได้อย่างไร ?

1. () ซื้อสินค้าในร้านค้าสะดวกซื้อเท่านั้น
2. () ทั้งเติมน้ำมันและซื้อสินค้าในร้านค้าสะดวกซื้อ
3. () ซื้อสินค้าในร้านค้าสะดวกซื้อและบริการอื่น ๆ เช่น ล้างรถ เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง

(22) ทุกครั้งที่ท่านมาใช้บริการ ท่านซื้อสินค้าหรือบริการการเติมน้ำมันเป็นมูลค่าเท่าใด ?

- | | |
|------------------------------|----------------|
| 1. () เติมน้ำมัน | มูลค่า.....บาท |
| 2. () สินค้าในร้านสะดวกซื้อ | มูลค่า.....บาท |
| 3. () อื่น ๆ (โปรดระบุ) | มูลค่า.....บาท |

(23) ท่านใช้น้ำมันยี่ห้อใดบ้าง (กรุณาตอบทุกข้อโดยใช้เครื่องหมาย ✓)

	ใช้ในปัจจุบัน	เคยใช้	ไม่เคยใช้
- เอสโซ่			
- เชลล์			
- ปตท.			
- คาลเท็กซ์			
- คิวเอท (Q8)			
- บางจาก			

(24) เพราะเหตุใด ท่านจึงเลือกสถานีบริการน้ำมันในข้อ 23.

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. () เชื้อถือตราयीห้อ | 2. () ราคา |
| 3. () สถานที่สะดวก | 4. () การโฆษณา |
| 5. () การบริการ | 6. () การส่งเสริมการขาย |
| 7. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ 6 ทักษะและความเห็นของผู้ประกอบการต่อกิจการร้านค้าสะดวกซื้อที่ท่านประกอบการอยู่
(กรุณาตอบทุกข้อโดยใช้เครื่องหมาย x ในช่องที่ต้องการ)

	<u>มากที่สุด</u>	<u>มาก</u>	<u>ปานกลาง</u>	<u>น้อย</u>	<u>ไม่มี</u>
- สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีผลกระทบหรือไม่ ต่อธุรกิจร้านสะดวกซื้อของท่าน	()	()	()	()	()
- สภาพการเมืองในปัจจุบันมีผลกระทบต่อธุรกิจร้านสะดวกซื้อของท่านหรือไม่	()	()	()	()	()
- ท่านสนใจที่จะเปิดสาขาเพิ่มขึ้นหรือไม่	()	()	()	()	()
- ท่านคิดว่าค่าลิขสิทธิ์แฟรนไชส์ที่ต้องจ่ายให้เจ้าของลิขสิทธิ์เป็นธรรมหรือไม่ หรือว่าเหมาะสมอยู่แล้ว	()	()	()	()	()
- ในปัจจุบันท่านดำเนินกิจการมีผลกำไรมากน้อยเท่าใด	()	()	()	()	()
- ในปัจจุบันท่านดำเนินกิจการมีผลขาดทุนมากน้อยเท่าใด	()	()	()	()	()
- ท่านมีความประสงค์ที่จะขอเลิกสัญญา กับเจ้าของลิขสิทธิ์ และปิดกิจการร้านสะดวกซื้อหรือไม่	()	()	()	()	()
- ท่านคิดว่าทางเจ้าของลิขสิทธิ์ควรลดค่าลิขสิทธิ์แฟรนไชส์ลงหรือไม่	()	()	()	()	()
- ถ้าเจ้าของลิขสิทธิ์ไม่สามารถลดค่าแฟรนไชส์ลงได้ ท่านจะดำเนินการต่อไปหรือไม่	()	()	()	()	()
- ท่านคิดว่าทางเจ้าของลิขสิทธิ์ควรปรับปรุงเรื่องการบริการและการส่งเสริมการขายหรือไม่	()	()	()	()	()

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการต่อกิจการร้านค้าสะดวกซื้อที่ท่านดำเนินการอยู่ ท่านมี
ข้อเสนอแนะ ปัญหา ทางด้านใดบ้าง (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายณฤพล สินทร์พยัพไพบูลย์
วัน เดือน ปี เกิด	20 ตุลาคม 2501
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาอุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการก่อสร้าง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง ปีการศึกษา 2525
ประวัติการทำงาน	ปี 2536 – ปัจจุบัน บริษัทเอสซี (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง ผู้จัดการเขต (เชียงใหม่)