



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา**เรื่อง ทักษะคิดของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับงานวิจัย บุคคลทั่วไปในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อร้านค้าปลีก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบวิชา การค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ปรินญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และผลการวิจัยนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ขอแสดงความนับถือ

ฐิตินันท์ วรรณมานนท์

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ความหมายของร้านค้าปลีก หมายถึง ร้านค้าที่มีพื้นที่ไม่มาก ขายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น ไม่มีการตกแต่งหน้าร้านหรือจัดวางสินค้าอย่างเป็นหมวดหมู่ การบริหารงานแบบง่ายๆ ไม่มีหลักเกณฑ์แน่นอน ไม่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ รวมไปถึงร้านค้าปลีกที่มีการปรับตัวโดยจัดเรียงสินค้าและตกแต่งร้านบ้างแล้ว แต่ไม่ใช่ร้านสาขาของเฟรนไชส์ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น หรือ ร้านคิสเคาน์สโตร์ เช่น เทสโก้โลตัส

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

_____ ชาย

_____ หญิง

2. อายุ

_____ ไม่เกิน 20 ปี

_____ 21 – 30 ปี

_____ 31 – 40 ปี

_____ 41 – 50 ปี

_____ 51 – 60 ปี

_____ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด

_____ ประถมศึกษา

_____ มัธยมศึกษาตอนต้น

_____ มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.

_____ อนุปริญญา, ปวส.

_____ ปริญญาตรีขึ้นไป

_____ อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

_____ นักเรียนหรือนักศึกษา

_____ ข้าราชการ

_____ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

_____ พ่อบ้านหรือแม่บ้าน

_____ ค้าขาย

_____ เจ้าของกิจการ

_____ พนักงานบริษัทเอกชน

_____ อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

_____ ไม่เกิน 5,000 บาท

_____ 5,001 – 10,000 บาท

_____ 10,001 – 20,000 บาท

_____ 20,001- 30,000 บาท

_____ มากกว่า 30,000 บาท

6. สถานภาพ

_____ โสด

_____ สมรส

_____ หย่าร้างหรือหม้าย

7. ตำบลที่ท่านอาศัยอยู่

กระทุ่มแบน อ้อมน้อย ท่าไม้
 สวนหลวง คลองมะเดื่อ หนองนกไข่
 ดอนไก่อี แคราย บางยาง
 ท่าเสา

ส่วนที่ 2 ทักษะของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านแพ้ว

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่จัดไว้ให้ตามความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อร้านค้าปลีก
ด้านความรู้ ความเข้าใจ

1. ในความคิดเห็นของท่าน คิดว่าในอำเภอกระทุ่มแบนมีร้านค้าปลีกหรือไม่

มี ไม่มี

2. ท่านทราบหรือไม่ว่าร้านค้าปลีกมีสินค้าอะไรขายบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

อาหารสด เช่น ผัก ผลไม้ ไข่ไก่ ฯลฯ
 เครื่องเขียน เช่น ปากกา ยางลบ ดินสอ สมุด ฯลฯ
 ของใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ข้าวสาร อาหารแห้ง น้ำปลา น้ำตาล ฯลฯ
 ของใช้ทั่วไป เช่น ผงซักฟอก น้ำยาขัดห้องน้ำ น้ำยาล้างจาน ยาฉีดกันยุง ฯลฯ
 ของใช้ส่วนตัว เช่น สบู่ ยาสีฟัน ยาสระผม ฯลฯ
 เครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น วิทยุ โทรทัศน์ พัดลม เตารีด ฯลฯ
 อื่นๆ ระบุ.....

3. ท่านรู้จักร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนจากที่ไหน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

วิทยุ ป้ายร้านค้า คนรู้จัก
 ญาติ เพื่อน อื่นๆ ระบุ.....

4. ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนกับร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่นมีความแตกต่างหรือไม่

ต่าง ไม่แตกต่าง ไม่แน่ใจ

5. ท่านคิดว่าราคาของสินค้าที่ร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนมีราคาถูกกว่าร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่นใช่หรือไม่

ใช่ ไม่ใช่ ไม่แน่ใจ

6. ท่านคิดว่าคุณภาพของสินค้าที่ขายในร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนมีคุณภาพอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น

_____ มีคุณภาพที่ดีกว่า _____ มีคุณภาพที่เท่ากัน _____ มีคุณภาพที่ด้อยกว่า

ด้านความพึงพอใจ

7. ท่านมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนอย่างไร กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพอใจของท่านดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจต่อส่วนผสมการค้าปลีก	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด	ไม่พอใจ
ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์						
- คุณภาพของสินค้า						
- สินค้ามีให้เลือกหลายประเภท						
- สินค้ามีให้เลือกหลายขนาด						
- สินค้ามีให้เลือกหลายยี่ห้อ						
- บริการคืนหรือเปลี่ยนสินค้า						
- อื่น ๆ ระบุ.....						
ความพึงพอใจด้านราคา						
- ราคาสินค้า						
- มีการติดป้ายแสดงราคา						
- มีหลายระดับราคาให้เลือก						
- มีส่วนลดเงินสด						
- สามารถต่อรองราคาได้						
- มีการให้เครดิตกับลูกค้า						
- อื่น ๆ ระบุ.....						

ความพึงพอใจต่อส่วนผสมการค้ำปลีก	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด	ไม่พอใจ
ความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่าย						
- สถานที่ตั้งร้าน						
- มีบริการที่จอดรถ						
- มีการจัดสินค้าภายในร้าน						
- ความสะอาดของร้าน						
- บรรยากาศภายในร้าน						
- การจัดหน้าร้าน						
- การขนส่งสินค้า						
- เวลาเปิดร้าน						
- เวลาปิดร้าน						
- อื่น ๆ ระบุ.....						
ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด						
- การบริการของพนักงานขาย						
- การโฆษณา						
- การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาของแถม						
- การประชาสัมพันธ์ เช่น มีการจัดชมรมผู้ค้ำปลีก						
- อื่น ๆ ระบุ.....						

8. การส่งเสริมการขายที่ท่านสนใจ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

_____ การลดราคา _____ สะสมแต้ม _____ ของแถม
 _____ ส่งชิงโชค _____ คุปองเงินสด _____ อื่น ๆ ระบุ.....

9. ของแถมที่ท่านสนใจ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

_____ เสื้อ _____ นาฬิกา _____ ผ้าเช็ดตัว _____ ขนมขบเคี้ยว/อาหาร
 _____ แก้วน้ำ _____ พวงกุญแจ _____ อื่น ๆ ระบุ.....

10. ถ้ามีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาสินค้า แจกของแถม ท่านสนใจจะซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกหรือไม่

_____ สนใจซื้อ _____ ไม่สนใจซื้อ _____ เฉยๆ

ด้านพฤติกรรม

11. ท่านมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกบ่อยเพียงใด

_____ มาใช้บริการทุกวัน _____ สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง
 _____ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง _____ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 _____ น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

12. สินค้าส่วนใหญ่ท่านซื้อจากร้านค้าปลีกเป็นประจำมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

_____ อาหารสำเร็จรูป

() บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป () ผักกระป๋อง () โจ๊กสำเร็จรูป
 () ปลากระป๋อง () ผลไม้กระป๋อง () อื่นๆ ระบุ.....

_____ ของใช้ภายในครัว

() ข้าวสาร () น้ำปลา () ซอสปรุงรส
 () น้ำตาล () น้ำมันพืช () อื่นๆ ระบุ.....

_____ ของใช้ส่วนตัว

() สบู่ () ยาสีฟัน () ยาสระผม () แปรงสีฟัน
 () ครีมนำรุงผิว () แป้ง () อื่นๆ ระบุ.....

_____ เครื่องดื่ม

() น้ำดื่ม () น้ำอัดลม () น้ำหวาน () น้ำผลไม้
 () ชา () กาแฟ () นม UHT () อื่นๆ ระบุ.....

_____ ของใช้ทั่วไป

() ผงซักฟอก () น้ำยาขัดห้องน้ำ () น้ำยาล้างจาน
 () น้ำยาเช็ดกระจก () อื่นๆ ระบุ.....

13. เหตุผลใดที่ท่านเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> มีความเชื่อถือ | <input type="checkbox"/> มีการส่งสินค้า |
| <input type="checkbox"/> ราคาสินค้าไม่แพง | <input type="checkbox"/> มีสินค้าเฉพาะอย่าง (ที่ร้านอื่นไม่มีขาย) |
| <input type="checkbox"/> ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน | <input type="checkbox"/> มีพนักงานคอยให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> ความสะอาดของร้าน | <input type="checkbox"/> มีการจัดเรียงสินค้าเป็นระเบียบ |
| <input type="checkbox"/> มีที่จอดรถ | <input type="checkbox"/> มีการให้เครดิตกับลูกค้า |
| <input type="checkbox"/> มีความเป็นกันเองกับลูกค้า | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... |

14. ส่วนใหญ่ท่านซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกบริเวณใดเป็นประจำ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> บริเวณตลาดสด | <input type="checkbox"/> บริเวณป้ายรถเมล์/ตลาดชุมชน |
| <input type="checkbox"/> บริเวณสถานที่ราชการ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ..... |

15. ส่วนใหญ่ท่านซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกในช่วงเวลาใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 5.00 – 8.00 น. | <input type="checkbox"/> 8.01-11.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 11.01-14.00 น. | <input type="checkbox"/> 14.01-17.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 17.01-20.00 น. | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ..... |

16. ท่านซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเป็นจำนวนเงินเท่าไรต่อการซื้อ 1 ครั้ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 50 บาท | <input type="checkbox"/> 51-100 บาท |
| <input type="checkbox"/> 101-500 บาท | <input type="checkbox"/> 501-1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 1,000 บาทขึ้นไป | |

17. ท่านคิดว่าจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกอีกหรือไม่ หรือถ้ามาใช้บริการอีก จะมาบ่อยครั้งเพียงใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> มาทุกวัน | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง | |

18. ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกในอำเภอกระทุ่มแบนจะได้รับความนิยมเป็นอย่างไรในอนาคต

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> เพิ่มขึ้นมาก | <input type="checkbox"/> เพิ่มขึ้นเล็กน้อย |
| <input type="checkbox"/> ไม่เพิ่มขึ้น | <input type="checkbox"/> ลดลง |

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีก

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงช่องว่างที่ตรงกับปัญหาของท่านดังต่อไปนี้

	ปัญหา มากที่สุด	ปัญหา มาก	ปัญหา ปานกลาง	ปัญหา น้อย	ปัญหา น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์						
- คุณภาพของสินค้าไม่ดี						
- สินค้ามีให้เลือกน้อยประเภท						
- สินค้ามีให้เลือกน้อยขนาด						
- สินค้ามีให้เลือกน้อยยี่ห้อ						
- ความล้ำสมัยของสินค้า						
- สินค้าหมดอายุ						
- ไม่รับประกันหรือเปลี่ยนสินค้า						
- อื่น ๆ ระบุ.....						
ปัญหาด้านราคา						
- ราคาสินค้าแพง						
- ไม่แสดงป้ายราคาชัดเจน						
- ไม่มีส่วนลดเงินสด						
- ไม่สามารถต่อรองราคาได้						
- ไม่มีเครดิตให้กับลูกค้า						
- อื่น ๆ ระบุ.....						
ปัญหาด้านสถานที่						
- ไม่มีที่จอดรถ						
- การเดินทางไม่สะดวก						
- จัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก						
- บรรยากาศในร้านไม่ดี						
- ไม่มีบริการขนส่งสินค้า						
- อื่น ๆ ระบุ.....						

	ปัญหา มากที่สุด	ปัญหา มาก	ปัญหา ปานกลาง	ปัญหา น้อย	ปัญหา น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา
ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด						
- พนักงานขายมีไม่เพียงพอ						
- การโฆษณาไม่น่าสนใจ						
- การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ						
- การบริการไม่ดี						
- อื่น ๆ ระบุ.....						

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นางสาวจิตินันท์ วรรณมานนท์
- วัน เดือน ปี เกิด 19 พฤษภาคม 2516
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสารະวิทยາ
กรุงเทพมหานครปี พ.ศ. 2532 –2535
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์บัณฑิต
จากมหาวิทยาลัยสยาม ปี พ.ศ. 2535 - 2538
- ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2538-2541 พนักงานบริษัทไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด
พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน เจ้าของกิจการร้านค้าปลีก-ส่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved