



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ทักษะคิดของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาหาข้อมูลของผู้บริโภคทั่วไปในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เกี่ยวกับทักษะคิดที่มีต่อร้านค้าปลีก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านในการเสียสละตอบแบบสอบถามนี้ และผลจากการศึกษาจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ผู้ศึกษา

ความหมายของร้านค้าปลีกในแบบสอบถาม หมายถึง ร้านค้าที่มีพื้นที่ไม่มากนัก ขายสินค้าอุปโภคและบริโภคที่จำเป็นมีการตกแต่งร้าน ชั้นจัดวางสินค้าอย่างเป็นหมวดหมู่ การบริหารงานแบบง่าย ๆ มีการยืดหยุ่น ได้บ้างมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์คิดเงิน แต่ไม่ใช่ร้านสาขาของเฟรนไชส์ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เทสโก้โลตัส แม็คโล บิ๊กซี โรบินสัน

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่ ✓ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

- 1.ชาย 2.หญิง

2. อายุ

- 1.ไม่เกิน 20 ปี 2. 21 – 30 ปี 3. 31 – 40 ปี
 4. 41 – 50 ปี 5. 51 – 60 ปี 6. 61 ปี ขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวส.
 4. อนุปริญญา / ปวศ. 5.ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า 6. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. นักเรียน / นักศึกษา 2. ข้าราชการ 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 4. พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน 5. รับจ้างทั่วไป 6. พ่อบ้าน / แม่บ้าน
 7. ธุรกิจส่วนตัว 8. อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- 1.ไม่เกิน 5,000 บาท 2. 5,001 – 10,000 บาท 3. 10,001 – 20,000 บาท
 4. 20,001 – 30,000 บาท 5. 30,001 – 40,000 บาท 6. มากกว่า 40,001 บาท

6. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. อื่นๆ

7. ตำบลที่ท่านอาศัยอยู่

- 1.โพธาราม 2.หนองโพ 3. คลองคาต 4. บ้านฆ้อง 5.บ้านสิงห์ 6. ท่าชุมพล
 7.บางโดนด 8.บ้านเลือก 9.สร้อยฟ้า 10.คลองข่อย 11.ธรรมเสน 12.หนองขวาง
 13.ชำแระ 14. ดอนทราย 15. เจ็ดเสมียน 16.เขาขวาง 17. เตาปูน 18. เขาชะงุ้ม

ส่วนที่ 2 ทศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในอำเภอโพธาราม ด้านความรู้จัก ความเข้าใจ

1. ในความคิดเห็นของท่าน คิดว่าในอำเภอโพธารามมีร้านค้าปลีกหรือไม่
 1. มี 2. ไม่มี
2. ท่านทราบหรือไม่ว่าร้านค้าปลีกมีสินค้าอะไรขายบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1. ของใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ข้าวสาร อาหารแห้ง น้ำปลา น้ำตาล ชา กาแฟ ฯลฯ
 2. เครื่องเขียน แบบพิมพ์ เช่น ดินสอ ปากกา ยางลบ สมุด ฯลฯ
 3. ของใช้ส่วนตัว ของใช้ทั่วไป เช่น สบู่ ยาสีฟัน ยาสระผม ผงซักฟอก น้ำยาล้างห้องน้ำ ฯลฯ
 4. อื่นๆ ระบุ.....
3. ท่านรู้จักร้านค้าปลีกในอำเภอโพธารามอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1. วิทยุ 2. ป้ายร้านค้า 3. เพื่อน, คนรู้จักบอกต่อ
 4. ญาติ พี่น้อง สมาชิกในครอบครัว 5. อื่นๆ ระบุ.....
4. ท่านคิดว่าราคาสินค้าของร้านค้าปลีกในอำเภอโพธาราม มีราคาอย่างไรเมื่อเทียบกับร้านค้าเคาน์เตอร์ เช่น โลตัส
 1. ร้านค้าปลีกถูกกว่า 2. ร้านค้าปลีกแพงกว่า 3. พอ ๆ กัน
5. ท่านคิดว่าคุณภาพสินค้าที่ขายในร้านค้าปลีกในอำเภอโพธารามมีคุณภาพอย่างไรเมื่อเทียบกับร้านค้าเคาน์เตอร์ เช่น บิ๊กซี โลตัส
 1. ร้านค้าปลีกมีคุณภาพดีกว่า 2. ร้านค้าปลีกมีคุณภาพด้อยกว่า 3. มีคุณภาพพอกัน

ด้านความรู้จัก / ความพึงพอใจ

6. ท่านมีความรู้สึก ความพึงพอใจในด้าน ผลិតภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และด้านภาพลักษณ์ขององค์กรร้านค้าปลีก ของในอำเภอโพธารามอย่างไร
 กรุณาใส่ ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่าน

ความรู้สึก ความพึงพอใจต่อส่วนประสม การค้าปลีก	รู้สึกพอใจ มากที่สุด	รู้สึกพอใจ มาก	รู้สึกพอใจ ปานกลาง	รู้สึกพอใจ น้อย	รู้สึกพอใจ น้อยที่สุด
ความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์					
- คุณภาพของสินค้า					
- สินค้าที่มีให้เลือกหลายประเภท					
- สินค้าที่มีให้เลือกหลายขนาด					
- สินค้าที่มีให้เลือกหลายยี่ห้อ					
- บริการคืนหรือเปลี่ยนสินค้า					
- อื่นๆ ระบุ.....					
ความพึงพอใจด้านราคา					
- ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ					
- มีการคิดป้ายราคาสินค้า					
- มีหลายระดับราคาให้เลือก					
- มีคู่มือส่วนลดเงินสด					
- สามารถใช้บัตรเครดิตได้					
- อื่นๆ ระบุ.....					

ความรู้สึก ความพึงพอใจต่อส่วนประสม การค้าปลีก (ต่อ)	รู้สึกพอใจ มากที่สุด	รู้สึกพอใจ มาก	รู้สึกพอใจ ปานกลาง	รู้สึกพอใจ น้อย	รู้สึกพอใจ น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางจัดจำหน่าย					
- สถานที่ตั้งร้านค้าปลีกใกล้บ้าน/ที่ทำงาน					
- มีบริเวณให้บริการที่จอดรถ					
- ความสะอาดของร้าน					
- มีบริการส่งสินค้า					
- เวลาเปิดร้าน					
- เวลาปิดร้าน					
- อื่นๆ ระบุ.....					
ความพึงพอใจ ด้านส่งเสริมการตลาด					
-เอกสารแนะนำร้านค้า					
- การให้บริการของพนักงานขาย					
- การแนะนำสินค้าของพนักงานขาย					
- กิริยามารยาทของพนักงานขาย					
- การโฆษณาร้านค้าปลีก					
- การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา แจกของ แถม					
- อื่นๆ ระบุ.....					
ความพึงพอใจด้าน ภาพลักษณ์ขององค์กรร้านค้าปลีก					
- การจัดตกแต่งหน้าร้าน					
- บรรยากาศภายในร้านน่าซื้อสินค้า					
- มีสินค้าประเภทของคนรุ่นเก่า เช่น ยาสีฟันวิเศษนิชม รุ่งอรุณ แป้งน้ำ ฯลฯ					
- เป็นที่รวมสินค้าหลากหลายมาให้ บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน					
- มีความเป็นกันเอง รู้จักกันดีกับคนในท้องถิ่น					
- อื่นๆ ระบุ.....					

ด้านพฤติกรรม

7. ท่านมาใช้บริการร้านค้าปลีกบ่อยเพียงใด

1. มาใช้บริการทุกวัน 2. สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง 3. สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง
 4. สัปดาห์ละครั้ง 5. น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง 6. ไม่แน่นอน

8. ร้านค้าปลีกในอำเภอโพธารามที่ท่านชอบไปใช้บริการ**บ่อยที่สุด** คือ (เลือกตอบมากที่สุด 1 คำตอบ)

1. ร้านโพธารามสโตร์รวมถึงสาขา 2. ร้านซีเจ.รวมถึงสาขา 3. ร้านค้าอื่นๆทั่วไป

9. นอกจากร้านที่ไปบ่อยที่สุดในข้อ 8. แล้ว ร้านอื่นที่ท่านชอบไปใช้บริการในลำดับรองลงมา คือ(ไม่ซ้ำกับข้อ 8)

1. ร้านโพธารามสโตร์รวมถึงสาขา 2. ร้านซีเจ.รวมถึงสาขา 3. ร้านค้าอื่นๆทั่วไป

10. ร้านค้าปลีกที่ท่านชอบไปบ่อยที่สุดในข้อ 8. เพราะ

1. ราคาสินค้าถูก 2. มีความเป็นกันเอง 3. ความกระตือรือร้นและการบริการ
4. สินค้าใหม่และมีให้เลือกมาก 5. การจัดเรียงสินค้าเป็นระเบียบ 6. อื่น ๆ.....

11. สินค้าส่วนใหญ่ที่ท่านซื้อจากร้านค้าปลีกมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. ของใช้ภายในครัว อาหารสำเร็จรูป เช่น ข้าวสาร น้ำปลา น้ำตาล น้ำมันพืชกะหล่ำปลี กุ้งสำเร็จรูป เครื่องกระป๋อง ฯลฯ
2. ของใช้ส่วนตัว เช่น สบู่ ยาสีฟัน ยาสระผม ครีมน้ำผึ้งผิว แป้ง ฯลฯ
3. เครื่องดื่ม เช่น น้ำหวาน น้ำอัดลม น้ำผลไม้ ชา กาแฟ นม ฯลฯ
4. ของใช้ทั่วไป เช่น ผงซักฟอก น้ำยาล้างห้องน้ำ น้ำยาล้างจาน ยาลดกลิ่นยุง ฯลฯ
5. อื่น ๆ ระบุ.....

12. เหตุผลใดที่ท่านเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. มีความคุ้นเคย เชื้อถือมานาน 2. มีความเป็นกันเองกับลูกค้า
3. มีบริการส่งสินค้า 4. ราคาสินค้าไม่แพง บางครั้งถูกกว่า
5. ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน / ตลาดสด 6. ความสะอาดของร้านค้าปลีก
7. มีสินค้าเฉพาะอย่าง(ที่ร้านอื่นไม่มีขาย) 8. มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำ
9. มีการจัดเรียงสินค้าเป็นระเบียบ 10. มีที่จอดรถ
11. ไม่ต้องเสียเงินซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยที่ไม่ได้ตั้งใจไว้
12. ไม่ต้องเสียเวลา/ น้ำมันรถ ไปซื้อสินค้าที่ดิสคาน์สโตร์ โมเดิร์นเทรด
13. อื่นๆ ระบุ.....

13. ส่วนใหญ่ท่านซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกในช่วงเวลาใด

1. 6.00 – 8.00 น. 2. 8.01 – 11.00 น.
3. 11.01 – 14.00 น. 4. 14.01 – 17.00 น.
5. 17.01 – 21.00 น. 6. อื่นๆ ระบุ.....

14. ท่านซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกเป็นจำนวนเท่าไร ต่อการซื้อ 1 ครั้ง

1. ไม่เกิน 100 บาท 2. 101 – 500 บาท 3. 501 – 800 บาท
4. 801 – 1,000 บาท 5. 1,001 บาทขึ้นไป

15. ท่านคิดว่าจะใช้บริการที่ร้านค้าปลีกซ้ำอีกหรือไม่ หรือถ้ามาใช้บริการซ้ำจะมาบ่อยเพียงใด

1. ทุกวัน 2. สัปดาห์ละ 4 – 6 ครั้ง 3. สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง
4. สัปดาห์ละครั้ง 5. น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง 6. ไม่มาอีกเลยถ้าไม่จำเป็น

16. การส่งเสริมการขายที่ท่านสนใจ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. การลดราคา 2. แจกของแถม 3. กuponลดเงินสด
4. ส่งชิงโชค 5. อื่นๆ ระบุ.....

17. ถ้ามีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา แจกของแถม ท่านสนใจจะซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกหรือไม่

1. สนใจซื้อ 2. ไม่สนใจซื้อ 3. เฉยๆ

18. ถ้าราคาสินค้าที่ร้านค้าปลีกเท่ากันหรือแพงกว่านิดหน่อยเมื่อเทียบกับร้านคิสเคาน์สโตร์ ท่านจะเลือกซื้อสินค้าจากที่ใด

- 1.จากร้านค้าปลีก 2.จากร้านคิสเคาน์สโตร์ 3.แล้วแต่โอกาส

19. ท่านคิดว่าการบริการที่ดี และราคาสินค้า ท่านให้ความสำคัญสิ่งไหนมากกว่ากัน

- 1.ด้านบริการ 2.ด้านราคาสินค้า

20. ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกในอำเภอโพธารามจะได้รับความนิยมอย่างไรในอนาคตถ้ามีสาขาของร้านคิสเคาน์สโตร์มาเปิดให้บริการในอำเภอโพธาราม

1. เพิ่มขึ้นมาก 2. เพิ่มขึ้นเล็กน้อย 3. ไม่เพิ่มขึ้น
4. ลดลงมาก 5. ลดลงเล็กน้อย 6. อื่นๆ ระบุ.....

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม
ผู้ศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

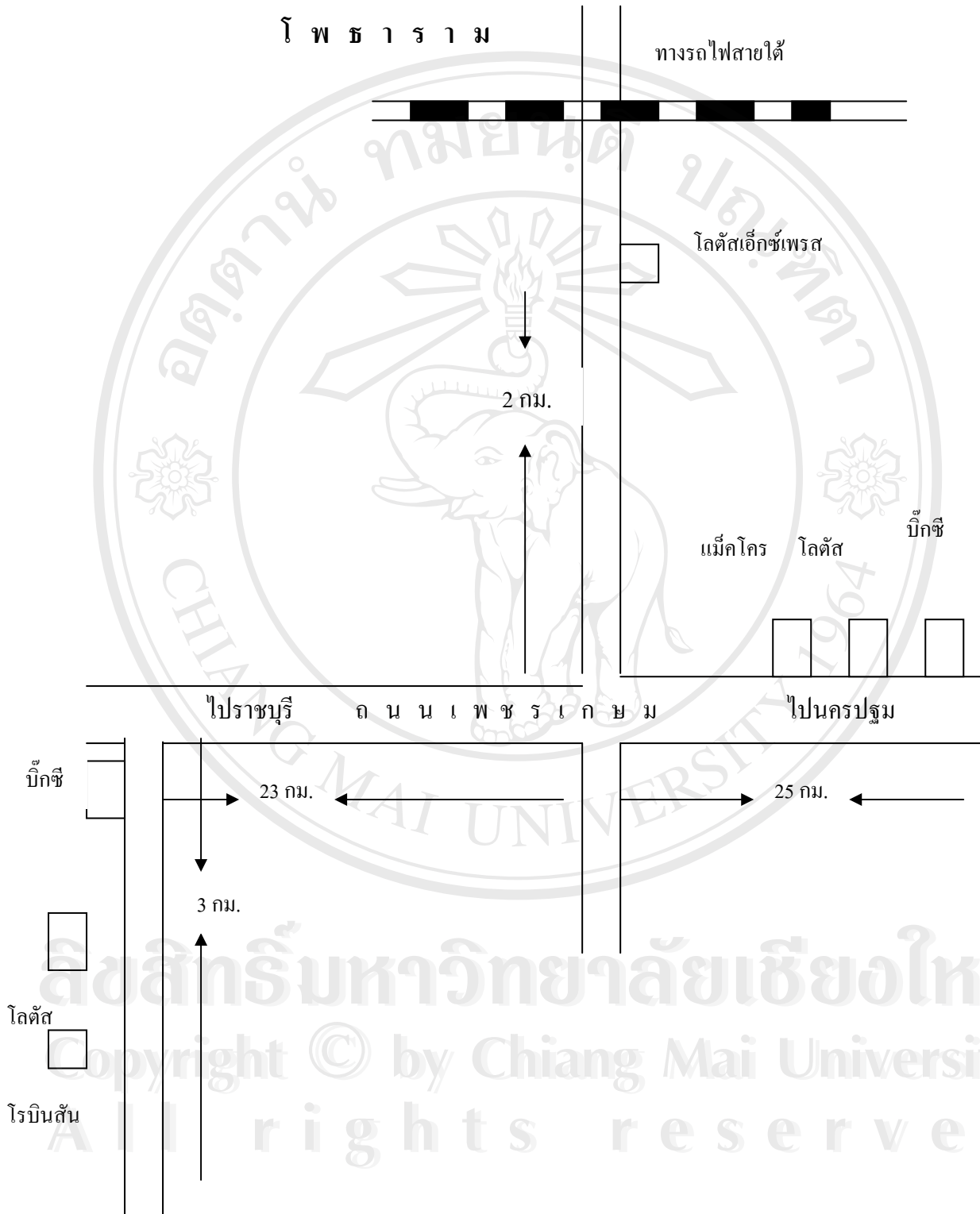


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 1 แสดงภาพร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



รูปภาพที่ 2 แสดงภาพแผนที่สถานที่ตั้งของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวนุชน้อย กิตติคุณานนท์
วัน เดือน ปี เกิด	3 มีนาคม 2503
ประวัติการศึกษา	2520 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยม โรงเรียนสตรีศรีสุริโยทัย 2524 สำเร็จการศึกษาเศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ประสบการณ์ในการทำงาน	2528 พนักงานบัญชี บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาโพธาราม ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาจอมบึง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved